

		SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MDCC01.02.03.14.12.P05.F01															
INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO SUSCRITO Y PRESENTADO A LA DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO				VERSIÓN 4	FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA 30mar2015														
NOMBRE DE LA AUDITORIA: Auditoría No. 11 de Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la Auditoría No. 35 Evaluación a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y estándares de atención de PQRS.	FECHA DE ELABORACIÓN: 20/may/2020																		
FECHA DEL INFORME DE LA AUDITORIA OBJETO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO: 16/dic/2019																			
PLAZO DE EJECUCIÓN DE LAS METAS DEL PLAN DE MEJORAMIENTO: INICIO: 22/nov/2019 FINAL: 03/sep/2020																			
DATOS DEL AUDITOR																			
JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO: Jaime López Bonilla																			
EQUIPO AUDITOR:	LIDER: Cindy Lorena Oviedo Álvarez - Contratista																		
	APOYO: Adriana González Múndez - Contratista, Julián Arley Laguna Arango - Contratista, Diego Armando López González - Contratista, Cristiana Vagn Ortiz - Contratista																		
MACROPROCESO: CONTROL																			
PROCESO: CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN																			
SUBPROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO																			
DEPENDENCIA: DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE CALIDAD																			
DATOS DEL AUDITADO																			
MACROPROCESO:		Dirección Estratégica Gestión Tecnológica y de la Información																	
PROCESO:		Planeación Institucional Atención al Usuario																	
SUBPROCESO:		Gestión de Servicio al Ciudadano, No Aplica.																	
PROCEDIMIENTO:		MEDE01.05.09.18.P06 Seguimiento a la Atención Oportuna de las Solicitudes presentadas por los Usuarios a través de los Diferentes Canales Habilitados y MEDE01.05.09.18.P06 Medición de la Satisfacción del Usuario a través de los Diferentes Canales.																	
DEPENDENCIA:		Departamento Administrativo de Planeación Municipal, Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional, Secretaría de Seguridad y Justicia, Secretaría de Cultura, Departamento Administrativo de Hacienda Municipal, Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, Secretaría de Vivienda Social y Hábitat, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Infraestructura, Secretaría de Bienestar Social, Secretaría de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres, Secretaría de Deporte y La Recreación, Secretaría de Salud Pública, Secretaría de Movilidad, Secretaría de Desarrollo Económico, Secretaría de Turismo, Secretaría de Educación, Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente, Departamento Administrativo de Contratación Pública, Departamento Administrativo Control Disciplinario Interno, Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios, Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales.																	
PERSONAL ENTREVISTADO:		Mónica Andrea Jiménez Valencia - Subsecretaría para el Manejo de Desastres, Oscar Orejuela Osorio - Subsecretaría para el Conocimiento y la Reducción del Riesgo, Erika Snley Zapata Lerma - Subdirectora de Impuestos y Rentas, Teresa Beatriz Cancelado Carretero - Subdirectora de Innovación Digital, Claudia Porro Gómez - Jefe de Oficina, Robert Andrey Madrigal Arce - Jefe de Oficina, Paola Rodríguez Moreno - Jefe de Oficina, Milibela Lady Montaña Navárez - Jefe de Oficina, Jhon Jairo Hanao Grajales - Jefe de Oficina, Pedro Pablo Cortes Contrato - Jefe de Oficina, Alejandra María Puente Salz - Jefe de Oficina de la Unidad de Apoyo a la Gestión, Janeth Marcela Ramírez Torres - Jefe de Oficina, Segismundo Moreno Rojas - Profesional Especializado, Sandra Patricia Parra Nájera - Profesional Universitario, Gustavo Adolfo Cruz Bocanegra - Profesional Universitario, Cielo Elizabeth Manzano - Profesional Universitario, Haydy Floriz Ibarra - Profesional Universitario, Gerardo Hernán Chaverra Calcedo - Profesional Universitario, Paola Ocampo Gutiérrez - Profesional Universitario, William Montaña Ossa - Profesional Universitario, Liliana Patricia Vásquez Cardozo - Profesional Universitario, Carlos Arturo Restrepo Alayra - Profesional Universitario, Socorro Valdes Araoz - Profesional Universitario, Nelly Santacruz Vargas - Profesional Universitario, María Victoria Tancorio Arroyo - Profesional Universitario, Hector Jair Bameo Delgado - Profesional Universitario, Dolly Fernanda Motato Castillo - Profesional Universitario, Anny Lucía Flórez Quintero - Auxiliar Administrativo, Zaira Angulo Rosas - Secretaria, Mauricio Mejía Narrajo - Técnico Operativo, Paola Andrea Tobar García - Contratista, Mónica González Córdoba - Contratista, Carlos Andrés Valoyes - Contratista, Vanessa Román Morales - Contratista, Angulo Amado Prieto - Contratista, Jhon Edward Murillo Galeano - Contratista, Carlos Mario Quintero Tabares - Contratista, José Ricardo Cortes - Contratista, Anily Paola Vialara - Contratista, Libia Cruz Sánchez - Contratista, Camilo Alberto Guerrero Becerra - Contratista, Francisco Javier Gordoy Zúñiga - Contratista, Diana Marcela Tovar - Contratista, Jhon Harold Arroyo Valencia - Contratista, Cristhian Ejido Palillo Arriaga - Contratista, Gladys Luzmila Leado Velasco - Contratista, Jesús Eduardo Zambrano Martínez - Contratista, Gladys Luzmila Leado Velasco - Contratista, Jesús Eduardo Zambrano Martínez - Contratista, Carolina Vallejo Bravo - Contratista, Ángela María Castro Alzate - Contratista, Hernán Urbano Rodríguez - Contratista, Eliana Balanta Carabali - Contratista, Rafael Benítez Mondragón - Contratista, Jacqueline Lozano Rodríguez - Contratista.																	
DATOS GENERALES DE LA AUDITORIA																			
OBJETIVO GENERAL:		Verificar el cumplimiento de las acciones definidas en el Plan de Mejoramiento de la Auditoría No. 35 de la vigencia 2019 de Evaluación a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y estándares de atención de PQRS.																	
PERIODO EVALUADO:		INICIO: 22/nov/2019 FINALIZACIÓN: 30/abr/2020																	
TERMINOS Y DEFINICIONES:		CONCLUSIÓN: Resultado de una auditoría, que proporciona al equipo auditor tras considerar los objetivos. EFFECTIVIDAD: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles. ESTADO: Determina la escala de calificación de las acciones de mejoramiento, así: INCONVENIENTE: Impedimento u obstáculo que hay en el desarrollo de la auditoría. RECOMENDACIÓN: Sugerencia para corregir y/o mejorar debilidades en el proceso.																	
CALIFICACIÓN DEL ESTADO DE LAS ACCIONES DE MEJORAMIENTO:		<table border="1"> <thead> <tr> <th>ESTADO</th> <th>CALIFICACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0% - 13%</td> <td>0% - 13%</td> </tr> <tr> <td>13,1% - 40%</td> <td>13,1% - 40%</td> </tr> <tr> <td>40,1% - 70%</td> <td>40,1% - 70%</td> </tr> <tr> <td>70,1% - 89%</td> <td>70,1% - 89%</td> </tr> <tr> <td>89,1% - 120%</td> <td>89,1% - 120%</td> </tr> <tr> <td>>120%</td> <td>>120%</td> </tr> </tbody> </table>				ESTADO	CALIFICACIÓN	0% - 13%	0% - 13%	13,1% - 40%	13,1% - 40%	40,1% - 70%	40,1% - 70%	70,1% - 89%	70,1% - 89%	89,1% - 120%	89,1% - 120%	>120%	>120%
ESTADO	CALIFICACIÓN																		
0% - 13%	0% - 13%																		
13,1% - 40%	13,1% - 40%																		
40,1% - 70%	40,1% - 70%																		
70,1% - 89%	70,1% - 89%																		
89,1% - 120%	89,1% - 120%																		
>120%	>120%																		
CALIFICACIÓN DE LA EFFECTIVIDAD DE LAS ACCIONES:		<table border="1"> <thead> <tr> <th>EFFECTIVIDAD</th> <th>CALIFICACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Efectivo</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Parcialmente efectivo</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>No efectivo</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>				EFFECTIVIDAD	CALIFICACIÓN	Efectivo	100%	Parcialmente efectivo	50%	No efectivo	0%						
EFFECTIVIDAD	CALIFICACIÓN																		
Efectivo	100%																		
Parcialmente efectivo	50%																		
No efectivo	0%																		
RESULTADOS DE LA AUDITORIA																			
INCONVENIENTES PRESENTADOS																			
No Aplica																			
CONCLUSIONES																			
1. Los factores de contratación en la presente vigencia y la emergencia sanitaria actual, fueron mencionados por parte de los auditados, como situaciones adversas que han dificultado el cumplimiento de las acciones propuestas en el plan de mejoramiento evaluado que fue diseñado en la vigencia anterior y suscribió en el presente Gobierno. 2. Debido a la situación de emergencia a partir del segundo trimestre de la vigencia, la atención en los puntos de atención de los organismos ha sido disminuida y en casos específicos suspendida, por lo anterior los auditados manifestaron haber disminuido la aplicación de la caracterización, y formatos relacionados con la medición de atención y satisfacción. 3. La Administración Municipal continua con la implementación del Sistema de Gestión Documental Orfeo para la radicación, administración y archivo digital de las comunicaciones PQRS, la radicación que se maneja en el aplicativo es interna y externa, y permita la radicación de forma presencial o virtual. 4. De acuerdo con las 104 acciones establecidas en el plan de mejoramiento resultado de la Auditoría No. 35 de la vigencia 2019 de Evaluación a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y estándares de atención de PQRS y según los plazos de ejecución de las metas, el promedio del porcentaje de avance físico respecto al cumplimiento es del 55%, situación que se describe a continuación: <table border="1"> <tr> <td>Acciones Abiertas</td> <td>66</td> </tr> <tr> <td>Acciones Cerradas</td> <td>38</td> </tr> </table> 5. Frente al tiempo de ejecución, el plan de mejoramiento debería ir en un porcentaje de avance planificado respecto al tiempo de evaluación promedio del 69% y se observa en un porcentaje de avance físico respecto al cumplimiento promedio del 55%, lo cual representa un cumplimiento medianamente adecuado y eficaz con los plazos de ejecución de las acciones, dado que su porcentaje de avance físico respecto al tiempo de evaluación promedio ha progresado en un 78% en relación al 100% que debería estar a la fecha. Frente a la efectividad de las acciones de mejoramiento, el plan de mejoramiento se observa en un promedio de efectividad del 30%, frente a los objetivos a lograr y la mejora de la situación/hallazgo, sin embargo esta efectividad a la fecha de la auditoría de seguimiento realizada, no ha permitido en los organismos el cumplimiento de los elementos evaluados en la auditoría N°35 del 2019, contando con plazo para su cumplimiento efectivo al estar las acciones vigentes en el tiempo. 6. En la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali se mantiene la implementación de mecanismos de seguimiento y control del procedimiento: Seguimiento a la atención oportuna de las solicitudes presentadas por los usuarios a través de los diferentes canales habilitados a cargo de la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental para realizar el monitoreo, seguimiento, control y análisis a la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS en cada uno de los organismos, sin embargo, éstos requieren ser fortalecidos en cada organismo evaluado para subsanar el incumplimiento de la Ley 1755 de 2015. 7. A la fecha de la auditoría, en los 21 organismos donde se verificó la realización de Mecanismos de Seguimiento a la atención oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS y verificación del Cumplimiento de los estándares de atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), no han dado cumplimiento efectivo en los tiempos de respuesta, respecto a lo que determina la Ley 1755 de 2015, a la fecha de la auditoría 8. En las Secretarías: Bienestar Social, Salud Pública, Movilidad, Deporte y la Recreación, Gobierno, Seguridad y Justicia, Turismo, Vivienda Social y Hábitat y Educación, así como, en las Subdirecciones: Catastro y Tesorería y, en los Departamentos: Administrativo: Planeación Municipal, Tecnologías de Información y las Comunicaciones y, Desarrollo e Innovación Institucional, persiste la debilidad en la implementación y uso de los mecanismos de consulta o de interacción con la comunidad y caracterización de los usuarios en el aplicativo DUB.						Acciones Abiertas	66	Acciones Cerradas	38										
Acciones Abiertas	66																		
Acciones Cerradas	38																		

9. La Secretaría de Educación, a la fecha, no ha implementado el formato de caracterización en el aplicativo DUB de la Entidad, debido a que tienen caracterizados sus 8000 usuarios en el aplicativo SAC, que pertenece al Ministerio de Educación, por ser este un formato más simplificado, la Secretaría de Educación solicita a la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana que se ajuste el formato de caracterización DUB, para poder migrar la información con la que cuentan en el aplicativo SAC.
10. La Secretaría de Movilidad, Secretaría de Seguridad y Justicia y el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional, a la fecha no aplican el formato de percepción de atención en la interacción con la comunidad en los diversos programas del organismo y/o no remiten la información al líder del Proceso de Atención al Usuario - Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana.
11. La Secretaría de Movilidad, Secretaría de Seguridad y Justicia, Secretaría de Salud y el Departamento de Desarrollo e Innovación Institucional, a la fecha no aplican el Formato de Satisfacción en la atención al ciudadano por la entrega de productos del organismo y/o no remiten al líder del procedimiento - Departamento de Desarrollo e Innovación Institucional.
12. La Secretaría del Deporte y la Recreación no realizó el procedimiento respetando el conducto regular de realizar solicitud de Reformulación de opciones suscritas al líder del proceso, quedando sin verificar el avance frente a la única acción suscrita en el Plan de Mejoramiento.
13. La Secretaría de Movilidad no está siendo efectiva en la verificación de los mecanismos de atención en su implementación, mantenimiento y mejora y el cumplimiento del procedimiento MAGT04.05.18.P01 denominado "Radicación de Comunicaciones Oficiales de las Peticiones, Quejas, Radamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) a través de los Canales de Atención Dispuestos".
14. La Secretaría de Movilidad y Secretaría de Seguridad y Justicia continúan presentando aspectos a mejorar frente a la aplicación de lineamientos en las ventanillas y/o puntos de atención.
15. La Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios a través de los Informes del estado de obra en los comités técnicos, menciona que a la fecha cuenta con el 93% de avances en el mejoramiento de la infraestructura del Boulevard de la sexta, donde a partir del mes de junio de 2020 el organismo espera estar operando con las ventanillas y puntos de atención acondicionados de acuerdo a la normalidad para brindar un óptimo servicio al ciudadano.
16. Se identificó la materialización de los riesgos:

- Mal direccionamiento y tipificación de las comunicaciones del proceso Atención al Usuario, lo cual puede influir directamente en el incumplimiento de los tiempos de atención y la entrega de respuestas de fondo oportunamente en los organismos: Secretaría de Cultura, Departamento Administrativo de Planeación Municipal, Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional, Departamento Administrativo de Hacienda Municipal - Subdirección de Finanzas Públicas.

- Incumplimiento en la función archivística del proceso Gestión Documental, en el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional, Secretaría de Cultura, Secretaría de Bienestar Social, Secretaría de Movilidad y Secretaría de Salud Pública, al encontrarse comunicaciones radicadas, archivadas, sin su correspondiente soporte de comunicación y/o entrega al peticionario en el Sistema de Gestión Documental Orfeo. De igual forma, en el Departamento Administrativo de Hacienda Municipal - Subdirección de Tesorería, se observó un posible incumplimiento de la política del Sistema de Gestión Documental Orfeo, 4.2 Administración de Cuentas de Usuario del Sistema de Gestión Documental Orfeo, literal a) La creación y modificación de los datos de usuarios, corresponde al Servidor Público o Contratista designado como Administrador de Orfeo en cada dependencia, solo en los casos de traslado de un usuario de una dependencia a otra, debe ser realizado por un Servidor Público y Contratista de la Oficina Asesora de Informática y Telemática, es importante tener en cuenta que para dicho procedimiento de traslado todas, y literal e) Antes de pasar la última cuenta de un contrato de prestación de servicios, el Interventor o Supervisor, debe exigir paz y salvo documental físico y electrónico (bandejas del aplicativo) y solicitar la inactivación de la cuenta de usuario, lo anterior, debido a que se evidenció información documentada, donde se registró la existencia de bandejas de orfeo con radicados pendientes de usuarios que ya no se encuentran vinculados al organismo.

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	INICIO EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	FINAL DE EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	PORCENTAJE DE AVANCE PLANIFICADO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL TIEMPO DE CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	CALIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN	SUSTENTACIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LA ACCIÓN
Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional. 1. Realizar mesa de trabajo con la Secretaría de Desarrollo Territorial y participación ciudadana para analizar el informe de seguimiento a la caracterización de los usuarios realizado por la Subdirección de trámites, servicios y gestión documental.	20/ene/2020	30/jun/2020	62%	100%	160%	Realizada, pendiente de actualización del plan de acción	0%	Referente al avance físico (cumplimiento de la acción y meta): se evidenció el cumplimiento de la acción: realización de mesa de trabajo con la Secretaría de Desarrollo Territorial y participación ciudadana para analizar el informe de seguimiento a la caracterización, la cual fue registrada en acta de reunión No. 4137.030.14.42.1 con fecha 13/mar/2020. Objetivo: articular temas de atención y servicio al ciudadano, cumpliendo a su vez la meta a alcanzar: un acta de la mesa de trabajo, para un 100% de cumplimiento. Sin embargo, frente a la efectividad derivada de la acción se identificó que el objetivo pretendido: Implementar estrategia para fortalecer la captura de datos de caracterización de usuarios en la entidad no se ha logrado. En el acta se observó el registro de pendientes relacionados con el tema de caracterización a cargo de la Secretaría de Secretaría de Desarrollo Territorial y participación ciudadana, a su vez no se registró la estrategia acordada a implementar para fortalecer la captura de datos de Caracterización DUB. De igual forma referente a la efectividad (situación/hallazgo) no se evidenció fortalecimiento derivado de la acción mesa de trabajo registrada en acta de reunión. Es de anotar que la captura de datos de caracterización DUB continúa aplicándose a pesar de la situación de emergencia actual, encontrándose disminuida, debido a la suspensión de atención de usuarios en algunos organismos y la priorización de otros temas, debido a temas de contratación y propios de la situación de emergencia. Por lo anterior, se encontró la acción con un avance físico respecto al cumplimiento del 100% con estado de acción y meta en Excelente desempeño, con vacíos en su planificación y 0% de efectividad - Acción cerrada en cumplimiento abierta en efectividad. Vigente en el tiempo.
Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional. 2. Definir con la Secretaría de Desarrollo Territorial y participación ciudadana acciones para fortalecer la captura de los datos de caracterización de los usuarios.	20/ene/2020	30/jun/2020	62%	0%	0%	Realizada, pendiente de actualización del plan de acción	0%	Referente al avance físico (cumplimiento de la acción y meta): Se observó que la acción no cuenta con avances al momento de auditoría, motivo por el cual su avance en la acción es de 0%, sin efectividad (0%) derivada de la misma. Por lo anterior, se encontró la acción con un avance físico respecto al cumplimiento del 0% con estado de acción y meta en Situación severamente crítica, 0% de efectividad - Acción abierta vigente en el tiempo.

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	INICIO EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	FINAL DE EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	PORCENTAJE DE AVANCE PLANIFICADO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	CALIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN	SUBSTITUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LA ACCIÓN
Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional. 3. Realizar seguimiento a la ejecución de las acciones definitas.	26/ene/2020	30/jun/2020	62%	0%	0%	Existente dependencias críticas	0%	Referente al avance físico (cumplimiento de la acción y meta): Se observó que la acción no cuenta con avance al momento de auditoría, motivo por el cual su avance en la acción es de 0%, sin efectividad (0%) derivada de la misma. Por lo anterior, se encontró la acción con un avance físico respecto al cumplimiento del 0% con estado de acción y meta en Situación severamente crítica, 0% de efectividad - Acción abierta vigente en el tiempo.
Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana. 4. Revisar el procedimiento y ajustar el alcance.	17/ene/2020	15/jun/2020	69%	100%	144%	Existente dependencias con impacto en el planeamiento	50%	Referente al avance físico (cumplimiento de la acción y la meta) se evidenció que la SDTYPC, que esta acción se colocó para que se realice la revisión de este proceso, que por ser un proceso transversal que articula las demás dependencias y al líder del proceso, revisaron el Decreto 516, Art 190, num 9, y Art 62, las funciones de la SDTYPC, por lo que no les quedó claro si es de su competencia el ajustar el alcance de este procedimiento, quedando pendiente realizar mesa de trabajo con la Subdirección de Gestión Organizacional para la revisión operativa del proceso de caracterización de usuarios y el estudio de la competencia de su aplicación, para que se tomen las decisiones gerenciales y poder identificar, si este proceso seguirá siendo de competencia de la SDTYPC o del DADII, y saber a quién la corresponde ajustar el procedimiento. Frente a la efectividad (situación/hallazgo) se evidenció: El formato de caracterización, el Informe de Caracterización - Primer Trimestre 2020 y el Acta No. 4173.010.14.42, de fecha: 28/feb/2020. Motivo por el cual se estimó un porcentaje de avance físico respecto al cumplimiento del 100%, con estado de acción en excelente desempeño con vacíos en su planificación, y 50% de efectividad, acción cerrada en cumplimiento y abierta en efectividad, vigente en el tiempo.
Hacienda Municipal - Contaduría General del Municipio de Santiago de Cali. 5. Tramitar las solicitudes del usuario en los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015.	30/dic/2019	30/jun/2020	67%	34%	51%	Proceso en desarrollo con algunos vacíos y debilidades	50%	Frente a la acción y la meta se evidenció Acta No. 4131.060.3.2.017 del 26/feb/2020 con objetivo: Realizar informe de orfeos pendientes con corte a 26 de febrero de 2020. Se observó: Presentación en formato Power Point denominada "presentación Orfeos 2020", donde se reportó con corte al 31/dic/2019: 7 orfeos Resueltos y 7 orfeos Pendientes, y con corte al 26/feb/2020: 14 orfeos pendientes y 30 orfeos en proceso. Adicionalmente, se evidenció seguimiento a los orfeos pendientes por responder mediante los oficios con radicado: No.4131.060.3.2.009 del 30/ene/2020, No.4131.060.3.2.017 del 26/feb/2020. Frente a la efectividad (situación/hallazgo) de la base de datos recibida de la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental se tomó una muestra aleatoria de dos orfeos tipificados como PQRS reportados en el sistema desde el 01/ene/2020 al 30/mar/2020, se observó uno de los orfeos cumpliendo con términos de Ley y el otro No.202041730100030962, sin respuesta faltando a los términos de Ley, al día 08/may/2020 fecha de visita en sitio-virtual se cuentan 60 días hábiles transcurridos desde la recepción de la solicitud. Adicionalmente, en la base de datos se observó un total de 111 orfeos registrados de los cuales 56 orfeos fueron contestados dentro de los términos de Ley, lo que equivale a un 50%, teniendo en cuenta que la acción determina que el organismo debe cumplir con el 100% de los orfeos contestados oportunamente al 30/jun/2020, se evidenció que a la fecha la Subdirección lleva un cumplimiento del 67% que a la fecha debe tener el organismo con respecto a la acción, tiempo de avance y meta, para el cumplimiento de la acción suscrita, la Subdirección de Contaduría ubiene un 50% con respecto a la acción y meta suscritas, para una ponderación total del 34%, frente al tiempo transcurrido de la acción. Por lo anterior, la acción alcanzó un avance físico del 34% con estado de acción y meta de Proceso en desarrollo con algunos vacíos y debilidades, y 50% de efectividad - Acción abierta vigente en su plazo de ejecución.

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	FECHA DE EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	FECHA DE EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	CALIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN	SUSTENTACIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LA ACCIÓN
Hacienda Municipal - Subdirección de Finanzas Públicas. 6. Seguimientos quincenales del estado de PQRS pendientes de respuesta o vencidas, para ser enviadas vía correo electrónico como canal institucional de comunicación a fin de que cada servidor cumpla a cabalidad con los tiempos de respuesta oportuna.	17/ene/2020	30/jun/2020	63%	63%	100%	En proceso de ejecución	0%	<p>Frete a la acción y la meta se evidenció en formato excel seguimiento a los orfeos pendientes denominado "Plantilla de seguimientos a las solicitudes", realizado de manera quincenal así: 2da. Enero 13 orfeos, 1ra. Febrero 7 orfeos, 2da. Febrero 12 orfeos, 1ra. Marzo 9 orfeos y 2da. Marzo 9 orfeos. Se observaron ocho (8) correos electrónicos con seguimiento semanal del estado de PQRS pendientes de respuesta o vencidas enviado a los responsables de dar trámite dentro de la Subdirección en los meses febrero, marzo y abril de 2020. Se observó en formato PDF informe de las Gestiones adelantadas por la Subdirección para atender las PQRS, donde en la herramienta de gestión documental Orfeo realizan las distintas solicitudes que atienden el proceso, pero dentro del cual no se encuentran parametrizadas las Entidades descentralizadas dado que no forman parte de la estructura presupuestal pero al corresponde a la viabilidad, seguimiento y modificación del Presupuesto de cada una de las Entidades Descentralizadas, para esto el tiempo promedio de respuesta supera los 15 días hábiles, extendiéndose en ocasiones a los dos meses en las gestiones que se adelantan para este tipo de solicitudes, tiempos que son de conocimiento de las Entidades pero que impiden al proceso en cuanto a su tipificación. El 03/mar/2020, mediante correo electrónico se solicitó a la Coordinadora de Ventanilla Única, el cambio en la tipificación de las solicitudes de Entidades descentralizadas, las cuales se vienen tipificando como petición, petición entre autoridades etc., a una serie documental diferente, lo mismo se hizo mediante oficio No.20204131020000564 de 24/feb/2020. Adicionalmente, se mencionó en el informe que se solicitó el cambio de estado (de petición a otros), al CTO, a través de la herramienta Mary y por medio de correo electrónico en febrero, marzo y abril de 2020, todas las solicitudes anteriormente mencionadas sin obtener respuesta a la fecha de la auditoría.</p> <p>Frete a la efectividad (situación hallazgo), de la base de datos recibida de la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental se tomó una muestra aleatoria de dos orfeos tipificados como PQRS reportados en el sistema desde el 01/ene/2020 al 30/mar/2020, se observó uno de los orfeos cumpliendo con términos de Ley y el otro No. 202041730100212362, no cumplió con la respuesta en términos de Ley ni se observó la respuesta notificada al peticionario en sistema de gestión Orfeo. Por lo tanto la efectividad es del 0%.</p> <p>Acción con un avance físico del 63% con estado de acción y meta en Excelente desempeño, y 0% de efectividad - Acción abierta vigente en su plazo de ejecución.</p>
Secretaría de Gobierno. 7. Tramitar las solicitudes del usuario en los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015.	03/feb/2020	03/ago/2020	43%	0%	0%	En proceso de ejecución	0%	<p>Referente al avance físico (cumplimiento de la acción y la meta) se evidenció que no hay respuestas oportuna a los PQRS, hay respuestas extemporáneas a los mismos, no cumpliendo con los tiempos establecidos por la Ley 1755 de 2015.</p> <p>Frete a la efectividad fueron auditados en la Secretaría de Gobierno tres (3) ORFEOS radicados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, los orfeos auditados fueron: 202041730100156502, 202041730100174632, 202041730100239262. Los 2 Orfeos iniciales no cumplen con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015, así: Rad 202041730100156502, no se evidenció respuesta y el Radicado 202041730100174632, con respuesta extemporánea de 65 días y el Radicado No. 202041730100174632, que al cumplió con el tiempo de respuesta a los 14 días, de conformidad con los reportes que reposan en este proceso.</p> <p>Por lo anterior, la acción alcanzó un porcentaje del 0% de cumplimiento encontrándose en estado: Situación severamente crítica y Efectividad del 0%, quedando abierta en cumplimiento y en efectividad, vigente en su plazo de ejecución.</p>
Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana. 8. Asignar en cada repartición administrativa un responsable del seguimiento y control.	17/ene/2020	15/jun/2020	69%	100%	144%	En proceso de ejecución	50%	<p>Referente al avance físico (cumplimiento de la acción y la meta) se evidenció que asignaron en cada repartición administrativa un responsable de seguimiento y control a los PQRS. Manifestó el auditado que de manera interna se anteponen al informe que envía el DADII, que llega cada tres (03) meses, para tomar acciones frente al proceso, identifican cuando alguna persona tiene atraso en las respuestas, si aumenta se lleva a Comité Técnico, sino el supervisor, toma las acciones para que se dé respuesta oportuna a los PQRS.</p> <p>Frete a la efectividad (situación hallazgo) se evidenció en el Acta No.4173.010.1.3.1 de fecha: 10/feb/2020, donde asignaron como responsables del seguimiento y control de los PQRS, los dos Subsecretarios, el Jefe de la Unidad de Apoyo en cada reparto administrativo para los CALI con el apoyo de la funcionaria Socorro Valdés Anaconda, como delegada del Comité de Sistemas Integrados de Gestión. Se auditaron cinco (5) Orfeos, Nos. 2020414601000005422, 2020417301000020232, 202041730100059372, 20204173000122912, 202041730100253622, donde cuatro (4) cumplen y uno (1) no cumple con los tiempos de respuesta de la Ley 1755 de 2015.</p> <p>Motivo por el cual se estimó un porcentaje de avance físico respecto al cumplimiento del 100%, con estado de acción cerrada, en excelente desempeño con vacíos en su planificación y 50% de efectividad, acción quedó cerrada en cumplimiento y abierta en efectividad, vigente en su plazo de ejecución.</p>
Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana. 9. Realizar mesa de trabajo mensual para realizar seguimientos.	17/ene/2020	15/jun/2020	69%	100%	144%	En proceso de ejecución	50%	<p>Referente al avance físico (cumplimiento de la acción y la meta) se evidenció con los documentos aportados por el auditado que están realizando Comité Técnico, donde han establecido tareas y compromisos para el cumplimiento al monitoreo y seguimientos de los PQRS 2020, y realizan seguimiento a los procesos de Participación Ciudadana, Gestión Comunitaria y Atención al Usuario.</p> <p>Frete a la efectividad (situación hallazgo) se evidenciaron las Actas No.4173.010.1.3.1, de fecha: 10/feb/2020 y el Acta No.4173.010.1.3.6 de fecha: 11/may/2020 y los reportes y gráficas estadísticas mensuales de febrero a abril del 2020, de los PQRS, radicados, identificando el funcionario responsable de dar la respuesta. Sin embargo, no se evidenció el acta mensual de seguimiento a los PQRS, como lo establece la meta suscrita al Plan de mejoramiento.</p> <p>Motivo por el cual se estimó un porcentaje de avance físico respecto al cumplimiento del 100%, con estado de acción en excelente desempeño con vacíos en su planificación y 50% de efectividad, acción abierta vigente en su plazo de ejecución.</p>

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	INICIO EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	FINAL DE EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	PORCENTAJE DE AVANCE PLANIFICADO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	CALIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN	SUSTENTACIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LA ACCIÓN
Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional. 10. Realizar reunión de análisis del informe generado por el Subproceso Gestión de Servicio al Ciudadano del último trimestre de la vigencia 2019 para la definición de acciones de mejora del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional.	30/dic/2019	30/jun/2020	67%	100%	150%	En proceso, pendiente de aprobación por el área de planeación.	0%	Referente al avance físico (cumplimiento de la acción y meta): se evidenció Acta de reunión No. 4137.020.3.50.2 30/mar/2020. OBJETIVO: Realizar análisis al Informe de Servicio al Ciudadano emitido por la Subdirección de Trámites y Servicios del cuarto trimestre de 2019 con el fin de identificar las causas del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional, registrando en ella el análisis, las causas, las acciones de mejora y seguimiento a las acciones suscritas en el PM de la Auditoría 35 de Evaluación de los Mecanismos de atención a las PQRD, para un cumplimiento de la acción y meta documental del 100%. Motivo por el cual la acción cuenta con un porcentaje de avance físico respecto al tiempo de evaluación en la acción del 150% al ser culminada antes del plazo proyectado. Frente a la efectividad (situación/hallazgo): no se observó efectividad derivada de la acción, en la muestra evaluada de ocho (8) radicados en el Sistema de Gestión Documental Orfeo se evidenciaron siete(7) con incumplimiento y uno(1) conforme a los criterios evaluados. Por lo anterior, se encontró la acción con un avance físico respecto al cumplimiento del 150% con estado de acción y meta en Excelente desempeño, con vacíos en su planificación y 0% de efectividad - Acción abierta vigente en su plazo de ejecución.
Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional. 11. Elaborar un plan de trabajo en donde se definan las actividades de gestión del Departamento de Desarrollo e Innovación Institucional para el cumplimiento de las acciones de mejora.	30/dic/2019	30/jun/2020	67%	100%	150%	En proceso, pendiente de aprobación por el área de planeación.	0%	Referente al avance físico (cumplimiento de la acción y meta): se evidenció la realización de la acción y el cumplimiento de la meta documental, con un cumplimiento del 100%, mediante la presentación del plan de trabajo en archivo en Excel con nombre Hallazgo 2-Plan de Trabajo PQRD DADII 30Abril2020 correspondiente al formato plan de trabajo por proceso. Macroproceso: mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, nombre y cargo del responsable: DADII, proceso: varios, sin firma de responsable, con cuatro actividades definidas, con sus tareas, metas, meses de realización, productos entregados, indicador y periodicidad y responsables definidos. Frente a la efectividad (situación/hallazgo): no se observó efectividad derivada de la acción, en la muestra evaluada de ocho (8) radicados en el Sistema de Gestión Documental Orfeo se evidenciaron siete (7) con incumplimiento y uno (1) conforme a los criterios evaluados. Por lo anterior, se encontró la acción con un avance físico respecto al cumplimiento del 150% con estado de acción y meta en Excelente desempeño, con vacíos en su planificación al ser culminada antes del plazo proyectado y 0% de efectividad - Acción abierta vigente en su plazo de ejecución.
Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional. 12. Realizar seguimiento trimestral a las acciones definidas en el plan de trabajo.	30/dic/2019	30/jun/2020	67%	0%	0%	En proceso, pendiente de aprobación por el área de planeación.	0%	Referente al avance físico (cumplimiento de la acción y meta): Se observó que la acción no cuenta con avance al momento de auditoría, motivo por el cual su avance en la acción es de 0%, sin efectividad (0%) derivada de la misma. Por lo anterior, se encontró la acción con un avance físico respecto al cumplimiento del 0% con estado de acción y meta en Situación severamente crítica, 0% de efectividad - Acción abierta vigente en su plazo de ejecución.

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	PERÍODO DE EJECUCIÓN DD/MM/AAAAA	PERÍODO DE EVALUACIÓN DD/MM/AAAAA	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	CALIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN	SUSTENTACIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LA ACCIÓN
<p>Secretaría de Turismo.</p> <p>13. Dar continuidad a las reuniones mensuales para realizar el respectivo seguimiento al cumplimiento en la atención oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS.</p>	30/01/2019	30/jun/2020	67%	46%	69%	Proceso en desarrollo con algunos vacíos y debilidades	50%	<p>Frente a la acción y la meta se evidenció seguimiento mensual del estado de los oficios correspondiente al mes de febrero en ACTA No. 4172.010.14.12.002 del 28/feb/2020. Correspondiente al mes de abril dos reuniones de seguimiento mediante: Acta No. 4172.010.14.12.006 del 27/abr/2020 y Acta No. 4172.010.14.12.007 del 30/abr/2020.</p> <p>Por lo anterior, faltando el soporte de seguimiento del mes de marzo de 2020 la acción alcanza un 22% de avance respecto al tiempo. Respecto a la meta alcanzando un 70% en las respuestas oportunas a los PQRS del 90% plantado, la meta alcanza un 24% respecto al tiempo, obteniendo en total un 46% para el cumplimiento.</p> <p>Frente a la efectividad (situación /hallazgo): de la base de datos recibida por la Subdirección de Trámites, servicios y gestión documental se tomó una muestra aleatoria de tres (03) Oficios tipificados como PQRS reportados en el sistema desde el 01/ene/2020 al 30/mar/2020, observándose: el primero sin respuesta, el segundo respondido en debida forma y en los términos de ley y el tercero respondido por fuera de los términos de Ley todos fueron verificados en el sistema de gestión documental Oficio.</p> <p>No obstante, de la misma base de datos se evidenció el reporte de un total de 41 Oficios de PQRS registrados, de los cuales 26 Oficios fueron contestados dentro de los términos de Ley, lo que equivale a un 70%, teniendo en cuenta que la meta determina que el organismo propuso cumplir es el 90% de los Oficios contestados oportunamente al 30/jun/2020, se evidenció que a la fecha la Secretaría de Turismo obtuvo un 50% de efectividad.</p> <p>Acción con un avance físico del 46% con estado de acción y meta de Proceso en desarrollo con algunos vacíos y debilidades, con 50% de efectividad frente al cumplimiento ponderado del 70% de respuestas en términos de Ley - Acción abierta vigente en su plazo de ejecución.</p>
<p>Secretaría de Turismo.</p> <p>14. Enviar circular a servidores públicos y contratistas sobre la importancia de resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS.</p>	30/01/2019	30/jun/2020	67%	67%	101%	El proceso se encuentra en desarrollo	50%	<p>Frente a la acción y la meta se evidenció Circular No.41.72.010.14.12.239.000096 con radicado No.202041720100000964 del 03/mar/2020 enviada a los Servidores y contratistas para que den cumplimiento a la respuesta oportuna de los PQRS. Firmada por el Secretario de Despacho. Por lo tanto, la acción y meta obtienen el 67% de cumplimiento respecto al tiempo de avance.</p> <p>Frente a la efectividad (situación /hallazgo): de la base de datos recibida por la Subdirección de Trámites, servicios y gestión documental se tomó una muestra aleatoria de tres (03) Oficios tipificados como PQRS reportados en el sistema desde el 01/ene/2020 al 30/mar/2020, observándose: el primero sin respuesta, el segundo respondido en debida forma y en los términos de ley y el tercero respondido por fuera de los términos de Ley todos fueron verificados en el sistema de gestión documental Oficio.</p> <p>No obstante, de la misma base de datos se evidenció el reporte de un total de 41 Oficios de PQRS registrados, de los cuales 26 Oficios fueron contestados dentro de los términos de Ley, lo que equivale a un 70%, teniendo en cuenta que la meta determina que el organismo propuso cumplir es el 90% de los Oficios contestados oportunamente al 30/jun/2020, se evidenció que a la fecha la Secretaría de Turismo obtuvo un 50% de efectividad.</p> <p>Acción con un avance físico del 67% con estado de acción y meta en Excelente desempeño, con 50% de efectividad frente al cumplimiento ponderado del 70% de respuestas en términos de Ley - Acción abierta vigente en su plazo de ejecución.</p>

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	INICIO EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	FINAL DE EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	PORCENTAJE DE AVANCE PLANIFICADO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	CALIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN	SUSTENTACIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LA ACCIÓN
<p>Secretaría de Turismo.</p> <p>16. Establecer dentro de las obligaciones contractuales de los prestadores de servicios con usuario Orfeo una cláusula que exija la respuesta oportuna dentro de los términos requeridos por la Ley a los PQRS asignados.</p>	30/jic/2019	30/jun/2020	67%	67%	101%	Pendiente de respuesta	50%	<p>Fronte a la acción y la meta se evidenció en formato PDF cuatro (04) Contratos de Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión, No. 4172.010.26.1.054, No. 4172.010.26.1.062, No. 4172.010.26.1.072 y No. 4172.010.26.1.056 vigencia 2020 en la Cláusula Primera, Alcance del Objeto Contractual y Obligaciones Específicas del Contratista, en el Numeral 6to: Apoyar en la revisión y respuesta oportuna del Orfeo asignado al área administrativa. Dichos contratos fueron verificados mediante la plataforma SIA OBSERVA ingresando como "Invitado". Por lo tanto, la acción y meta obtienen el 67% de cumplimiento respecto al tiempo de avance.</p> <p>Fronte a la efectividad (situación hallazgo): de la base de datos recibida por la Subdirección de Trámites, servicios y gestión documental se tomó una muestra aleatoria de tres (03) Orfeos tipificados como PQRS reportados en el sistema desde el 01/ene/2020 al 30/mar/2020, observándose: el primero sin respuesta, el segundo respondido en debida forma y en los términos de ley y el tercero respondido por fuera de los términos de Ley todos fueron verificados en el sistema de gestión documental Orfeo.</p> <p>No obstante, de la misma base de datos se evidenció el reporte de un total de 41 Orfeos de PQRS registrados, de los cuales 26 Orfeos fueron contestados dentro de los términos de Ley, lo que equivale a un 70%, teniendo en cuenta que la meta determina que el organismo propuso cumplir es el 90% de los Orfeos contestados oportunamente al 30/jun/2020, se evidenció que a la fecha la Secretaría de Turismo obtuvo un 50% de efectividad.</p> <p>Acción con un avance físico del 67% con estado de acción y meta en Excelente Desempeño, y 50% de efectividad frente al cumplimiento ponderado del 70% de respuestas en términos de Ley - Acción abierta vigente en su plazo de ejecución.</p>
<p>Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente.</p> <p>16. Realizar seguimiento a la atención de los PQRS del DAGMA de manera Bimensual.</p>	02/ene/2020	30/jun/2020	66%	66%	100%	Excluyente de respuesta	0%	<p>Fronte a la acción y la meta se evidenció: seguimiento a la atención de los PQRS del DAGMA de manera Bimensual, se evidenció a través de acta de reunión No.4133.0.14.12.001 del 22/abr/2020. Además, el organismo cuenta con un primer seguimiento evidenciado mediante el envío de nueve (09) correos electrónicos a cada usuario con la estadística de los Orfeos pendientes: del 30/abr/2020, 03/may/2020 y 05/may/2020.</p> <p>Se evidenció segundo seguimiento por medio del envío de comunicados oficiales a los Subdirectores del DAGMA de manera mensual con la estadística de los Orfeos evidenciado en los oficios: 202041330100003204 del 09/mar/2020, 202041330100003104 del 09/mar/2020, 202041330100003794 del 15/abr/2020, 202041330100003784 del 15/abr/2020, 202041330100006804 del 15/abr/2020.</p> <p>Tercer seguimiento realizado a través del aplicativo de indicador de Orfeo herramienta implementada en el DAGMA que se evidenció por medio de captura de pantalla con los siguientes datos: Indicadores principales: Pendientes y respondidos: 45311, Actuales 14325, Pendientes 2275, Respondidos 43036, Respondidos a tiempo 14647 y No respondidos a tiempo 26369.</p> <p>Fronte a la efectividad (situación hallazgo): de la base de datos recibida por la Subdirección de Trámites, servicios y gestión documental se tomó una muestra aleatoria de cinco (05) Orfeos tipificados como PQRS reportados en el sistema desde el 01/ene/2020 al 30/mar/2020, se observó: Tres (03) de los PQRS sin respuesta excediendo los términos de ley a la fecha de la auditoría y dos (02) tienen respuesta extemporánea en el sistema de gestión documental Orfeo. Por lo tanto, ninguno de los cinco (05) Orfeos cumplieron con la respuesta en los términos de Ley.</p> <p>Acción con un avance físico del 66% con estado de acción y meta en Excelente desempeño, y 0% de efectividad frente al cumplimiento de respuestas en términos de Ley de la muestra seleccionada - Acción abierta vigente en su plazo de ejecución.</p>

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	FECHA DE EJECUCIÓN DE INICIACIÓN	FECHA DE EJECUCIÓN DE CIERRE	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO (RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN)	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO (RESPECTO AL CUMPLIMIENTO)	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO (RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN)	ESTADO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	CALIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN	SUSTENTACIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LA ACCIÓN
Secretaría de Vivienda Social y Hábitat. 17. Establecer un mecanismo de control interno en la secretaría de vivienda frente a los tiempos de respuesta de los pqr's.	27/dic/2019	27/jun/2020	66%	100%	146%	Excelente desempeño con vacíos en su planificación	50%	Referente al avance físico (cumplimiento de la acción y la meta), se evidenció con los documentos aportados por el auditado, lo siguiente: Los Orfeos donde se han establecido los mecanismos de control para los tiempos de respuesta, así: 1) Radicado No. 21941470100021924. Asunto: Informe 6. Peticiones, Tutelas y comunicaciones internas pendientes 2019. 2) Radicado No. 21941470100023854. Asunto: Informe 7. Peticiones, Tutelas y comunicaciones internas pendientes 2019. 3) Radicado No. 201941470100026844. Asunto: Informe 8. Peticiones, Tutelas y comunicaciones internas pendientes 2019. 4) Radicado No. 201941470100031934. Asunto: Informe 10. Tiempos de respuesta por persona, periodo enero -agosto 2019. Análisis cuantitativo de los ejes temáticos. 5) Radicado No. 201941470100037434. Asunto: Informe 13. Peticiones y Tutelas 2019 y comunicaciones internas pendientes 2015-2019. 6) Radicado No. 201941470100044294. Asunto: Informe 16. Estado de los usuarios de Orfeo a Diciembre 31 de 2019. Frente a la efectividad, fueron auditados tres (3) radicados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, encontrando la siguiente situación: 1) Radicado No. 202041470100003072 de fecha 04/03/2020. Asunto: Solicitud de información subsidio de arrendamiento. Usuario: Yaneth García, la respuesta se dio por correo electrónico con el Radicado No. 202041470500002901 13/04/2020, con un tiempo de respuesta de (3) días. 2) Radicado No. 202041730100106172, de fecha: 29/01/2020 asunto: Es una petición donde se solicita respuesta en la cual manifiesta inconformidad con una construcción de una obra. Remite a Habermur Munto, se envió por correo electrónico la fecha de respuesta fue con el radicado No. 20202200011271 de 24/02/2020, se evidenció que fue contestado con un tiempo de respuesta de (18) días. 3) Radicado No. 202041730100367742, de fecha: 31/03/2020, Asunto: Información geográfica en formato shapefile y documentar sobre estudios a nivel local o regional con relación a diseños del macro proyectos ciudad Cali. La fecha de respuesta 04/20/2020 con radicado No. 202041470500003251, se evidenció que fue contestado con un tiempo de (13) días. Se evidenció que sólo dos (2) ORFEOS, cumplen con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015, de conformidad con los soportes que reposan en este proceso. Por lo anterior, la acción alcanzó un porcentaje del 100% de cumplimiento encontrándose en estado: Excelente desempeño con vacíos en su planificación, cerrada y Efectividad del 50%, quedando vigente en su plazo de ejecución, cerrada en cumplimiento y abierta en efectividad.
Secretaría de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres. 18. Realizar una circular en la cual se informe sobre el hallazgo y las implicaciones administrativas que puede generar una situación, por desconocimiento de la norma.	02/ene/2020	30/jun/2020	66%	66%	100%	Excelente desempeño	60%	Frente a la acción y la meta se evidenció Emisión de Circular No. 4163.001.22.2.1020.000268. Asunto: Divulgación de la Normalidad, lineamientos y hallazgos- Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Demandas; correspondiente a la fecha del 03/abr/2020. Plan de Trabajo PQRS 2020, que implemento al organismo, donde solicitan informes periódicos a las diferentes áreas en el desempeño de las comunicaciones de PQRS. Realización de seguimiento por parte del auditado, evidenciando estados de alarma a través de la plataforma ORFEO y con envió a los correos electrónicos a los funcionarios, con fechas correspondientes del 07 de abril (áreas: SGRED y PGDI), 14 de abril (áreas: SGRED y PJC) y 23 de abril (áreas: SGRED y PJC) de 2020. Recomendaciones de uso adecuado del sistema ORFEO por parte del organismo a los funcionarios a través de cartilla denominada "TIPS USO ADECUADO DEL ORFEO". Encontrándose la acción con un avance físico al tiempo programado del 66%. Frente a la efectividad se realizó la verificación de los siguientes PQRS que fueron coleccionados en la muestra aleatoria: No. 202041730100076592: Documento cumpliendo con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015, de conformidad con los soportes que reposan en el sistema Orfeo. Debidamente archivado. No. 202041730100239072: Documento cumpliendo con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015, de conformidad con los soportes que reposan en el sistema Orfeo. Debidamente archivado. No. 202041730100365152: Documento cumpliendo con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015, de conformidad con los soportes que reposan en el sistema Orfeo. Debidamente archivado. Por consiguiente, se observó efectividad (50%) derivada de la acción realizada. Motivo por el cual se estimó un porcentaje en cumplimiento del 66% referente al avance físico de la acción y meta, en estado de Excelente Desempeño, con efectividad derivada de la misma del 50%. Encontrándose la Acción abierta vigente en su plazo de ejecución.
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales. 19. Realizar cuadro de control de vencimientos de los PQRS.	27/dic/2019	27/jun/2020	68%	100%	146%	Excelente desempeño con vacíos en su planificación	100%	Referente al avance físico (cumplimiento de la acción y la meta) El auditado manifestó que tienen el cuadro de control de vencimiento de los PQRS y se evidencia dicha acción, dicho cuadro describe: No de orden; fecha de salida que describe año, mes, día; No. De radicado; dependencia; alertas y resuelto y esta la descripción donde escribe satisfactorio < 10 días, medio entre 11 días y 13, crítico > 13 días. Frente a la efectividad en la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos fueron auditados tres (3) radicados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO cuyos radicados fueron: 202041730100163582, 202041730100200592 y 202041730100367382, cuyos tiempo de respuesta fueron 9, 20 y 10 días. Los radicados auditados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, solo dos (2) cumplen con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015, de conformidad con los soportes que reposan en este proceso. Por lo anterior, la acción alcanzó un porcentaje del 100% de cumplimiento . avance físico del cumplido en un 100%, encontrándose en estado excelente desempeño, con vacíos en su planificación y Efectividad del 50%, quedando vigente en su plazo de ejecución, cerrada en cumplimiento y abierta en efectividad.

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	INICIO EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	FINAL DE EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	PORCENTAJE DE AVANCE PLANIFICADO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	CALIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN	SUSTENTACIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LA ACCIÓN
<p>Secretaría de Salud Pública.</p> <p>20. Realizar cronograma de visitas de seguimiento a las áreas que tengan PQRS en tiempos vencidos.</p>	26/dic/2019	26/jun/2020	89%	65%	100%	Excepciona desempeño	0%	<p>Frente a la acción y la meta se evidenció meta de trabajo con fecha 04/mar/2020, correspondiente al Acta No. 4145.010.14.12.01, con Objetivo: Mesa de Trabajo PQRS y Presentación en formato Power Point, con denominación: "Gestión de PQRS". Mesa de Trabajo por autogestión, grupo de servicio de atención a la comunidad SSPM. Archivo en formato Excel "Formato de seguimiento de visitas", donde se evidenció el cronograma de visitas a cada área del organismo, detallado en Intervalo de tiempo.</p> <p>"INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN EN LAS RESPUESTAS DE LOS (PQRS)". Primer Trimestre 2020, de fecha 04/abr/2020. Teniendo en cuenta un periodo evaluado del 01/ene/2020 al 31/mar/2020. Informes de PQRS sin respuesta asociada en el sistema de gestión documental ORFEO: - Segundo Informe Reporte al 14/feb/2020-. Tercer Informe Reporte al 16/mar/2020. - Cuarto Informe Reporte al 30/abr/2020. La acción alcanzó un avance físico al tiempo programado del 69%.</p> <p>Frente a la efectividad se verificaron los siguientes PQRS que fueron seleccionados en muestra aleatoria. No. 20204145010003732. No. 202041450100037212. No. 202041450100037352. No. 202041450100037232. Documentos cumpliendo con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015, de conformidad con los soportes que reposan en el sistema Orfeo.</p> <p>No. 202041450100013702: Documento incumpliendo con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015, establecido en los plazos de respuesta (art. 14) de conformidad con los soportes que reposan en el sistema Orfeo.</p> <p>No. 202041450100003952 y No. 202041450100013802: Documentos con respuesta inconclusa, sin firma del funcionario responsable. Incumpliendo con los términos de Ley 1755 de 2015.</p> <p>No. 202041450100024672: Documento con notificación extemporánea, incumpliendo con los términos de Ley 1755 de 2015. Por lo anterior, se no se observó efectividad (0%).</p> <p>Motivo por el cual se estimó un porcentaje en cumplimiento del 69% referente al avance físico de la acción y meta, en estado de Excelente Desempeño, y 0% de efectividad. Acción abierta, vigente en su plazo de ejecución.</p>
<p>Secretaría de Movilidad.</p> <p>21. Realizar seguimiento a la implementación del plan de trabajo con los líderes para evaluar los avances en la atención oportuna a los PQRS.</p>	10/ene/2020	10/jul/2020	81%	40%	60%	Proceso en desarrollo con algunos avances y debilidades	0%	<p>Frente a la acción y la meta se evidenció archivo en formato Excel con SEMAFORO ORFEO VENCIDOS 2020, de las diferentes áreas del organismo y con cortes periódicos 7/feb/2020, 14/feb/2020, 28/feb/2020, 06/mar/2020, 18/mar/2020, 20/mar/2020, 27/mar/2020 y 31/mar/2020. Correos con Asunto: Estadísticas Orfeos vencidos con corte a: 07/feb/2020, 06/mar/2020 y 13/mar/2020, emitidos a las diferentes áreas y funcionarios responsables del organismo. No se evidenció el Plan de Trabajo, para determinar la evaluación exhaustiva del proceso que están realizando. La acción alcanzó un avance físico al tiempo programado del 40%.</p> <p>Frente a la efectividad se verificó los siguientes PQRS que fueron seleccionados en la muestra aleatoria: No.202041520100015042: Cumpliendo con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015. No. 202041730100057202: Documento con notificación extemporánea incumpliendo con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015. No.202041520100010202: Con respuesta extemporánea, inconclusa a la fecha, sin firma del funcionario responsable. Incumpliendo con los términos de Ley 1755 de 2015. No. 202041520100027102: Con respuesta extemporánea en la plataforma ORFEO sin verificación de notificación a peticionario en la fecha de la auditoría. Incumpliendo con los términos de Ley 1755 de 2015. No. 202041520100020682: Con respuesta en los tiempos establecidos en la plataforma ORFEO sin verificación de notificación a peticionario a la fecha de la auditoría. Además, el día 03/abr/2020 el organismo procede ARCHIVAR. Incumpliendo con los términos de Ley 1755 de 2015. No. 202041520100042982: Sin respuesta en la plataforma ORFEO. Incumpliendo con los términos de Ley 1755. No. 202041520100047502: Con respuesta extemporánea, inconclusa a la fecha de la auditoría, sin firma del funcionario responsable. Esta incumpliendo con los términos de Ley 1755 de 2015. No. 202041730100011872: Con respuesta en la plataforma ORFEO sin verificación de notificación a peticionario en el sistema ORFEO. extemporánea incumpliendo con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015. Por lo anterior, se no se observó efectividad (0%).</p> <p>Acción con un avance físico del 40% con estado de acción y meta en de Proceso en desarrollo con algunos avances y debilidades, y 0% de efectividad. Acción abierta vigente en su plazo de ejecución.</p>

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	FECHA DE EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	FECHA DE EVALUACIÓN DD/MM/AAAA	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO PLANEADO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	CALIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN	SUSTENTACIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LA ACCIÓN
Hacienda Municipal - Subdirección de Impuestos y Rentas Municipales. 22.-Para la vigencia 2020 se implementó una herramienta portal Web que permite realizar en tiempo real los monitores, seguimiento y control documental de los Oficios asignados al Subproceso de Administración de la cuenta corriente, quien tiene la responsabilidad del 90% de la demanda del contribuyente. Esta herramienta permite de acuerdo a usuarios y roles pre establecidos identificar puntos de gestión, tiempos, para informar y administrar la información de forma segura.	02/ene/2020	30/jun/2020	66%	44%	67%	Proceso en desarrollo con algunos vacíos y debilidades	0%	<p>Frente a la acción y la meta se evidenció Acta No.4131.040.14.12 del 05/feb/2020, de Capacitación portal web para el seguimiento y control documental de las solicitudes asignadas al subproceso administración de la cuenta corriente.</p> <p>De los contratos celebrados para realizar la labor en el portal web por parte de los cuenta corrientistas se tomó una muestra de tres contratos de prestación de servicios: No.4131.010.26.1.0177 del 05/feb/2020, No. 4131.010.26.1.0183 del 05/feb/2020 y el No. 4131.010.26.1.0338 del 21/feb/2020.</p> <p>A la fecha de la auditoría la auditoría manifestó que aun la herramienta no se ha implementado que se encuentra en proceso de ajustes y que sólo se ha contratado al personal que realizará la labor.</p> <p>Frente a la efectividad (situación hallazgo): de la base de datos recibida por la Subdirección de Trámites, servicios y gestión documental se tomó una muestra aleatoria de dos Oficios tipificados como PQRS reportados en el sistema desde el 01/ene/2020 al 30/mar/2020, observándose:</p> <p>No.20204131050000402: Respuesta por fuera de los términos de ley el 07/may/2020. Con 72 días hábiles extemporáneos.</p> <p>No.20204173010006272: Respuesta por fuera de los términos de ley el 07/may/2020. Con 83 días hábiles extemporáneos.</p> <p>Acción con un avance físico del 44% con estado de acción y meta en Proceso en desarrollo con algunos vacíos y debilidades, y 0% de efectividad - Acción abierta vigente en su plazo de ejecución.</p>
Hacienda Municipal - Subdirección de Impuestos y Rentas Municipales. 23.Incluir en el Contrato a los prestadores de servicios una meta mensual que exija la respuesta oportuna dentro de los términos de Ley a los PQRS asignados.	02/ene/2020	30/jun/2020	66%	66%	100%	Acción en desarrollo	0%	<p>Frente a la acción y la meta se evidenció una muestra de tres contratos de prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión: No.4131.010.26.1.0177 del 05/feb/2020, No. 4131.010.26.1.0183 del 05/feb/2020 y el No. 4131.010.26.1.0338 del 21/feb/2020. Donde se observó descrita la meta de 50 respuestas mensuales por prestador de servicio.</p> <p>Frente a la efectividad (situación hallazgo): de la base de datos recibida por la Subdirección de Trámites, servicios y gestión documental se tomó una muestra aleatoria de dos Oficios tipificados como PQRS reportados en el sistema desde el 01/ene/2020 al 30/mar/2020, observándose:</p> <p>No.20204131050000402: Respuesta por fuera de los términos de ley el 07/may/2020. Con 72 días hábiles extemporáneos.</p> <p>No.20204173010006272: Respuesta por fuera de los términos de ley el 07/may/2020. Con 83 días hábiles extemporáneos.</p> <p>Acción con un avance físico del 66% con estado de acción y meta en Excelente desempeño, y 0% de efectividad - Acción abierta vigente en su plazo de ejecución.</p>
Hacienda Municipal - Subdirección de Catastro. 24.Fortalecer los mecanismos de seguimiento y control que permitan dar respuesta oportuna a las solicitudes radicadas en el proceso de Gestión Catastral.	02/ene/2020	30/jun/2020	66%	12%	18%	Acción en desarrollo con algunos vacíos y debilidades	0%	<p>Frente a la acción y la meta se evidenció Acta No.4131.050.14.12.10 del 28/mar/2020 con Objetivo: Realizar revisión de las solicitudes pendientes por atender con corte 1er trimestre vigencia 2020. Se revisó el estado de las PQRS de peticiones generales y de trámites y servicios del proceso de Gestión Catastral. Recordaron los días de norma para dar respuesta a los tipos de PQRS. Se anexa listado de asistencia firmado por 4 personas con firma digital. Por lo tanto, frente a la acción y la meta respecto al porcentaje de avance físico se obtuvo un 12%.</p> <p>Frente a la efectividad (situación hallazgo): de la base de datos recibida por la Subdirección de Trámites, servicios y gestión documental se tomó una muestra aleatoria de dos Oficios tipificados como PQRS reportados en el sistema desde el 01/ene/2020 al 30/mar/2020, observándose:</p> <p>No.202041210100002702: Se observó respuesta en Word con TRD 202041310500000381 del 17/ene/2020 sin firma y sin ser enviada al peticionario.</p> <p>No.202041310500000132: Se observó respuesta en Word con TRD 202041310500000421 del 20/ene/2020 sin firma.</p> <p>Acción con un avance físico del 12% con estado de acción y meta en notable debilidad, y 0% de efectividad - Acción abierta vigente en su plazo de ejecución.</p>
Hacienda Municipal - Subdirección de Tesorería Municipal. 25.Fortalecer la aplicación de los mecanismos establecidos para la atención oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS.	26/ene/2019	26/jun/2020	66%	42%	61%	Proceso en desarrollo con algunos vacíos y debilidades	0%	<p>Frente a la acción se evidenció que a fin de fortalecer la aplicación de los mecanismos hay un nuevo contrato de servicios de mensajería No.4131.010.26.1.0709 del 2020 celebrado entre el Director de Hacienda y Tiempo Expres S.A.S. firmado el 03/abr/2020 hasta el 31/dic/2020. En pro de mejorar el servicio y los tiempos de entrega de las respuestas a los peticionarios, Oficio No.202041310300010454 del 08/abr/2020, enviado al Director del Departamento Administrativo de Hacienda municipal, reportando los siguientes datos: Año 2019 Oficios Vencidos: Subdirección de Tesorería 13, Oficina Técnica Operativa Cobro Persuasivo 9, Oficina Técnica Operativa Cobro Coactivo 37. Total 59. Año 2020 Oficios Vencidos y Pendientes por respuesta: Subdirección de Tesorería 31(v) y 25 (p), Oficina Técnica Operativa Cobro Persuasivo 47 (v) y 7 (p), Oficina Técnica Operativa Cobro Coactivo 531 (v) y 116 (p). Total 919. Tres correos electrónicos enviados a los usuarios de la Subdirección de Tesorería con el reporte de los Oficios pendientes para trámite y seguimiento del: 30/mar/2020, 15/abr/2020 y 06/may/2020. Archivo en Excel Estadística Oficio con reporte de los Oficios pendientes por competencia del usuario y de los cuales un total de 31 usuarios sin activos tienen Oficios pendientes pero ya no laboran para la Subdirección de Tesorería. Se está haciendo gestión con el CTO para traslado de los Oficios e inactivación de las cuentas, lo cual se evidenció mediante Oficio No.202041310300014174 del 06/may/2020.</p> <p>Frente a la meta y efectividad (situación hallazgo): de la base de datos desde el 01/ene/2020 al 30/mar/2020, se reportaron un total de 1502 PQRS de los cuales 256 Oficios fueron contestados dentro de los términos de Ley, lo que equivale a un 17%, teniendo en cuenta que la acción determina que debe cumplir con el 99% de los Oficios contestados oportunamente al 26/jun/2020, se evidenció que a la fecha la Subdirección lleva un cumplimiento del 19% sobre la meta propuesta. Por lo tanto, al realizar la ponderación del 69% que a la fecha debe tener el organismo con respecto a la acción, tiempo de avance y meta, para el cumplimiento de la acción suscrita, la Subdirección de Tesorería obtiene un 7% con respecto a la meta y un 35% respecto a la acción, para un total de 42%.</p>

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	INICIO EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	FINAL DE EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	PORCENTAJE DE AVANCE PLANIFICADO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	CALIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN	SUSTENTACIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LA ACCIÓN
Hacienda Municipal - Subdirección de Tesorería Municipal. 26.Circular informativa con los lineamientos establecidos para la atención oportuna de las PQRS	28/dic/2018	26/jun/2020	89%	0%	0%	Exceiente desempeño en su planificación	0%	<p>Frente a la acción y la meta a la fecha no se evidenció Circular Informativa con los lineamientos establecidos para la atención oportuna de las PQRS, como se suscribió en la acción y meta.</p> <p>Frente a la efectividad (situación hallazgo): de la base de datos recibida por la Subdirección de Trámites, servicios y gestión documental se tomó una muestra aleatoria de dos Orfeos Unificados como PQRS reportados en el sistema desde el 01/ene/2020 al 30/mar/2020, se observó:</p> <p>No.202041730100307202: Se notificó al usuario en debida forma el 18/ene/2020 mediante correo electrónico mariafameydoz@hotmills no se evidenció documento de soporte de envío por internet para verificar la fecha, en el sistema se observaron documentos anexos mediante el Radicado No.202041310300013121 del 13/mar/2020.</p> <p>No.202041210100008152: Se observó respuesta por fuera de los términos del día 10/abr/2020 con Radicado No.202041310320020891, un documento anexo a la respuesta, sin darse por notificado el peticionario.</p> <p>Acción con un avance físico del 0% con estado de acción y meta en Situación severamente crítica, y 0% de efectividad – Acción abierta vigente en su plazo de ejecución.</p>
Secretaría de Infraestructura. 27.Realizar el seguimiento a los compromisos adquiridos mediante actas firmadas con los usuarios críticos de la herramienta orfeo de la Secretaría de Infraestructura.	26/dic/2019	30/jun/2020	87%	100%	148%	Exceiente desempeño en su planificación	50%	<p>Frente al avance físico (cumplimiento de la acción y la meta) se evidenció que la Secretaría de Infraestructura realizó los seguimientos a los compromisos adquiridos de dar respuesta a los PQRS, mediante actas firmadas con los usuarios críticos de la herramienta orfeo, verificado mediante las Actas Nos: 4151,020,14,12,001,2020 del 19/feb/2020 y 4151,020,14,12,002,2020 del 30/mar/2020. Se auditaron 5 orfeos Nos 20204120100000852, 202041730100007662, 202041730100113562, 202041730100141432, 202041730100009092, de los cuales se encontró que sólo el primero cumplió con los tiempos de respuesta.</p> <p>Frente a la efectividad, se evidenció que: Del total de la muestra dada del 01/ene/2020 al 30/mar/2020, se encontraron 1,506 orfeos radicados en esta Secretaría. De los cuales, su 70%, corresponde a 1,054,2 orfeos contestados. Al hacer la revisión, se evidenció que solo 747 orfeos fueron contestados (49,60%) y no contestados 759 (50,40%). De los 747 ORFEOS contestados, se filtró los días, para identificar cuantos fueron contestados en los tiempos establecidos por la norma, encontrando que solo 747 ORFEOS fueron contestados oportunamente (59,93%). Los orfeos en general fueron contestados entre 0 días hasta 89 días.</p> <p>Por lo anterior, la acción cuenta con un avance físico del 100%, acción cerrada en cumplimiento y una efectividad del 50%, en estado: Excelente desempeño, con vacíos en su planificación, vigente en el tiempo de ejecución.</p>
Departamento Administrativo de Tecnologías de la información y las comunicaciones. 28.Realizar seguimiento periódico a la atención de las Peticiones, quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS).	27/dic/2019	30/jun/2020	67%	100%	149%	Exceiente desempeño en su planificación	0%	<p>Frente a la acción y la meta de realizar el seguimiento periódico a la atención de las PQRS, para mejorar la atención oportuna, con seguimientos mensuales a las PSS que llegan a DATIC, se evidenció con los informes estadísticos de fecha de enero a abril de 2020.</p> <p>Frente a la efectividad, se auditaron tres (03) orfeos de Nos. 202041730100089292 de fecha 21/01/2020, asunto: Creación de usuario, peticionaria: Audry María Toro Echavarría, fecha de respuesta: 23/01/2020, contestado con el radicado No.202041340200000041, con un tiempo de respuesta de tres (3) días. El Radicado No.202041730100329152, de fecha 28/01/2020 se contestó por correo electrónico el radicado No.20202200011271 de 24/02/2020, con un tiempo de respuesta de (19) días. El Radicado No. 202041730100356722, del 13/03/2020, contestado el 07/04/2020 con el No. de radicado 202041340200000016, con un tiempo de respuesta de (17) días.</p> <p>Por lo anterior, la acción alcanzó un porcentaje del 100% de cumplimiento encontrándose en estado cerrada y Efectividad del 0%, quedando excelente desempeño, en vacíos en su planificación, cerrada en su plazo de ejecución, cerrada en cumplimiento y abierta en efectividad.</p>
Departamento Administrativo de Tecnologías de la información y las comunicaciones. 29.Colocar en las cuentas de cobro de los prestadores de servicio visto bueno por el líder del centro de documentación y correspondencia del Datic.	27/dic/2019	30/jun/2020	67%	100%	149%	Exceiente desempeño en su planificación	100%	<p>Frente a la acción y la meta realizar un proceso articulado con la persona que recibe las cuentas de cobro y si el prestador del servicio, tiene orfeos pendientes por contestar, se para la cuenta de cobro hasta que no queda el día con las respuestas de los ORFEOS, para que se le pueda colocar el visto bueno a la cuenta de cobro, que se evidenció con el correo electrónico de la persona que recibe las cuentas de cobro, donde se indica que se para la cuenta porque no ha cumplido con la contestación de los orfeos.</p> <p>Frente a la efectividad se auditaron en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, tres (03) ORFEOS, con los siguientes radicados: No.202041730100069292 de fecha 21/01/2020, asunto: Creación de usuario, peticionaria: Audry María Toro Echavarría, fecha de respuesta: 23/01/2020, contestado con el radicado No.202041340200000041, con un tiempo de respuesta de tres (3) días. No.202041730100329152, de fecha 28/01/2020 se contestó por correo electrónico el radicado No.20202200011271 de 24/02/2020, con un tiempo de respuesta de (19) días. No. 202041730100356722, del 13/03/2020, contestado el 07/04/2020 con el No. de radicado 202041340200000016, con un tiempo de respuesta de (17) días de los cuales, sólo uno (1) cumplió con el tiempo de respuesta establecido en la Ley 1755 de 2015.</p> <p>Por lo anterior, la acción alcanzó un porcentaje del 100% de cumplimiento encontrándose en estado en Excelente desempeño con vacíos en su planificación, y Efectividad del 0%, cerrada en cumplimiento y cerrada en efectividad, vigente en su plazo de ejecución.</p>

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	PAÑO DE EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	FINAL DE EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	PORCENTAJE DE AVANCE PLANIFICADO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	CALIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN	SUSTENTACIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LA ACCIÓN
Departamento Administrativo de Contratación Pública. 30.Implementar un seguimiento dos días después de haber enviado la solicitud a la UAEGBS para que diligencie y emita de manera oportuna la certificación de Nivel de Cumplimiento al Departamento Administrativo de Contratación Pública que permita entregar oportunamente la respuesta al Proveedor.	22/nov/2019	30/dic/2019	100%	100%	100%	Excelente desempeño	100%	Referente al avance físico (cumplimiento de la acción y la meta) se evidenció que las solicitudes de certificaciones se encuentran entregadas oportunamente en el Sistema de Gestión Documental, motivo por el cual su avance en la acción es del 100% derivada de la misma. Manifestó el auditado que la demora se debió a que no tenían la reevaluación de proveedores, y a partir de octubre/2018, se realiza esta reevaluación, lo que ha permitido la entrega oportuna de los certificados al contratista. Sin embargo, si el contrato es de vigencia anterior al 2018, debe solicitarse a la Unidad Administrativa Especial de Bienes y Servicios, la información sobre el nivel de cumplimiento, porque ellos son los supervisores. Frente a la efectividad (situación/hallazgo) se observó que están cumpliendo con los tiempos de respuesta a las PQRS, que se encuentran debidamente registrados en el Sistema de Gestión documental Orfeo, cumpliendo con los tiempos de respuesta acorde a la Ley 1755 de 2015. Como se evidenció en los orfeos auditados Nos: 202041730100050212, 202041730100163642 y 202041730100159062, cuyos tiempos de respuesta oscilan entre los 04 y 08 días de respuesta. Motivo por el cual se estimó un porcentaje en cumplimiento del 100% referente al avance físico de la acción y meta, en estado de Excelente Desempeño, con vacíos en su planificación, con efectividad derivada de la misma del 100%. Encontrándose la Acción cerrada en cumplimiento y en efectividad, vencida en su plazo de ejecución.
Departamento Administrativo de Planeación Municipal. 31.Implementar planes de ejecución de PQRS vencidos en el Departamento Administrativo de Planeación Municipal.	06/ene/2020	15/mar/2020	72%	0%	0%	Desempeño deficiente	0%	Referente al avance físico (cumplimiento de la acción y meta): Manifestó el auditado que por temas de contratación y Pandemia, no se han establecido ni podido avanzar en los planes de cheque que permitan disminuir el número de PQRS vencidas; motivo por el cual su avance en la acción es de 0%, sin efectividad (0%) derivada de la misma. Manifestó el auditado que se ha trabajado en la realización de análisis de causas y requerimientos propios de la Gestión Documental y se está a la espera de la asignación de recursos para establecer planes de trabajo y planes de cheque que fortalezcan el estado de la misma. Por lo anterior, se encontró la acción y meta en estado: situación severamente crítica con un avance físico y efectividad del 0%, acción abierta vigente en su plazo de ejecución.
Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios. 32.Realizar seguimiento a las PQRS que se encuentran próximas a vencer y enviar alertas por medio de correo electrónico al personal de planta y contratistas con copia al o la directora técnica de la Unidad, la proximidad de la PQRS objeto de vencimiento.	01/ene/2020	10/mar/2020	76%	75%	101%	Desempeño deficiente	50%	Frente a la acción y la meta se evidenció once (11) correos electrónicos enviados por parte de la asistente administrativa realizando el seguimiento a las PQRS próximas a vencer y envía las alertas de esta manera al personal de planta y contratistas con copia al director técnico de la Unidad, con el asunto "Alerta de los Orfeos Vencidos". Los correos electrónicos contienen el enunciado "Recuerda que es su responsabilidad dar trámite dentro de los términos estipulados por la ley, para evitar sanciones disciplinarias", y se observó el archivo adjunto con el reporte de las PQRS que se encuentran próximas a vencer en la semana respectiva. Las alertas semanales recibidas corresponden a las siguientes fechas: 15/ene/2020, 28/ene/2020, 12/feb/2020, 26/feb/2020, 06/mar/2020, 11/mar/2020, 13/mar/2020 y 26/mar/2020, 03/abr/2020, 14/abr/2020 y 24/abr/2020. Encontrándose la acción con un avance físico al tiempo programado del 75%, con un estado de excelente desempeño. Frente a la efectividad (situación /hallazgo): de la base de datos suministrada por la Subdirección de Trámites, servicios y gestión documental se se tomó una muestra aleatoria de los siguientes PQRS con corte del 01/ene/2020 al 30/mar/2020, donde se observó: No. 20204147010000742; documento de respuesta en Orfeo con notificación de recibido. Cumpliendo con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015, de conformidad con los soportes que reposan en el sistema Orfeo. No. 202041730100044132; sin respuesta incumpliendo con los términos de Ley 1755 de 2015, se cuentan 58 días hábiles transcurridos desde la recepción de la solicitud. No. 202041730100051652; documento de respuesta en Orfeo con notificación de recibido. Cumpliendo con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015, de conformidad con los soportes que reposan en el sistema Orfeo. Acción con un avance físico del 75% con estado de acción y meta en Excelente desempeño, y 50% de efectividad - Acción abierta vigente en su plazo de ejecución.
Secretaría de Cultura. 33.Realizar socialización de la Ley 1755 de 2015 a los responsables de responder los PQRS del organismo.	27/ene/2019	27/mar/2020	98%	68%	100%	Excelente desempeño	0%	Referente al avance físico (cumplimiento de la acción y meta): se evidenció ACTA No. 4173.010.14.42 fecha 10 / mar /2020, OBJETIVO: Realizar capacitación en el proceso de atención al ciudadano y revisar resultados de los indicadores a la Secretaría de Cultura con desarrollo del Orden del día N 2. Capacitación y lineamientos del proceso de Atención al Ciudadano, protocolo de atención y carta del trato digno al ciudadano, en el acta pág 2, primer párrafo se registró: igualmente socializó la Ley 1755 de 2015 preceptiva que las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponden resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo. Encontrándose la acción con un avance físico al tiempo programado del 68%. Por otra parte, frente a la efectividad (situación /hallazgo): al hacer la verificación de la muestra de cuatro (4) radicados en Orfeo, se evidenció en la muestra que a pesar de contar con respuesta en el sistema o comentarios sobre alguna respuesta dada, no se cuenta con el soporte de la entrega efectiva de la respuesta para dar cierre a los tiempos de la comunicación, como se detalla a continuación: 1. Se observó documento de respuesta en Orfeo sin notificación de recibido de dos (2) radicados evaluados: #202041480100001072 (10-03-2020 Archivado indebidamente al no contar con el soporte de entrega efectiva), 202041480100006592 (sin archivo). 2. No se observó los documentos soporte de respuesta en el sistema Orfeo de dos (2) radicados evaluados: #202041480100004682 2020-02-21 (sin comentario alguno), #202041480100005792 2020-03-04, comentario registrado: se la dio cita para el 25 de febrero y se la dio indicaciones sobre el proyecto de monitores. Favor Archivar). Por lo anterior se no se observó efectividad (0%) derivada de la acción realizada. Acción con un avance físico del 68% con estado de acción y meta en Excelente desempeño, 0% de efectividad - Acción abierta vigente en su plazo de ejecución.

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	INICIO EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	FINAL DE EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	PORCENTAJE DE AVANCE PLANEADO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	CALIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN	SUBSTENTACIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LA ACCIÓN
Secretaría de Cultura. 34. Realizar seguimiento a los PQRS para verificar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en la ley 1755 de 2015.	27/dic/2019	27/jun/2020	68%	50%	73%	En proceso de ejecución	0%	<p>Referente al avance físico (cumplimiento de la acción y meta): se evidenció por parte del Organismo, dos actas de seguimiento verificar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en la ley 1755 de 2015, se observó: ACTA No. 4148.010.1.0.12 Abril/2020 OBJETIVO: socialización de la Ley 1755 de 2015 dirigido a los responsables de responder los PQRS del organismo. Seguimiento a radicados en el Sistema de Gestión Documental Orfeo correspondiente a los meses de Marzo y Abril de 2020, con orden del día : ORDEN DEL DÍA: 1. Orfeos pendientes de respuesta, con registro de una muestra aplicada y su análisis, en el en el ACTA No. 4148.010.1.0.1.11 Feb 20/2020 OBJETIVO: Seguimiento a radicados en el Sistema de Gestión Documental Orfeo correspondiente a los meses de Enero y Febrero de 2020 por concepto de PQRS, apenas de concluir que se evidencia disminución de radicados debido al tema de contratación inicial de la nueva administración, esta no está soportada con cifras ni datos de la evaluación realizada. Así mismo al verificar la meta propuesta Un (1) mecanismo efectivo de seguimiento a los PQRS, implementado, no se ha logrado a la fecha de la auditoría, motivo por el cual se estima un porcentaje del 50% del avance en la acción</p> <p>Por otra parte, frente a la efectividad (situación hallazgo): se evidenció en la muestra aplicada de cuatro (4) radicados de Orfeo, que a pesar de contar con respuesta en el sistema o comentarios sobre alguna respuesta dada, no se cuenta con el soporte de la entrega efectiva de la respuesta para dar cierre a los tiempos de la comunicación, como se detalla a continuación: 1. Se observó documento de respuesta en Orfeo sin notificación de recibido de dos (2) radicados evaluados: #202041480100001072 (10-03-2020 Archivado) indelible al no contar con el soporte de entrega efectiva), #202041480100006892 (sin archivar). 2. No se observó los documentos soporte de respuesta en el sistema Orfeo de dos (2) radicados evaluados: #202041480100004682 2020-02-21 (sin comentario alguno), #202041480100005792 2020-03-04, (comentario registrado: se le dio cita para el 25 de febrero y se le dio indicaciones sobre el proyecto de monitores. Favor Archivar). Por lo anterior se no se observó efectividad (0%) derivada de la acción realizada.</p> <p>Acción con un avance físico respecto al cumplimiento del 50% con estado de acción y meta en Proceso en avance significativo, 0% de efectividad - Acción abierta vigente en su plazo de ejecución.</p>
Secretaría de Educación. 35. Seleccionar cinco (5) funcionarios que acumulen los mayores volúmenes de PQRS de ventas.	26/dic/2019	26/jun/2020	66%	100%	145%	En proceso de ejecución	0%	<p>Referente al avance físico (cumplimiento de la acción y la meta) se evidenció que con base en las evidencias aportadas por el auditado, cumplieron con la selección de los cinco (5) funcionarios que acumulaban los mayores volúmenes de PQRS de vendidos, de acuerdo a las evidencias aportadas por el organismo, así: Actas Nos: 4143.020.14.12.253, 4143.020.14.12.254, 4143.020.14.12.255, 4143.020.14.12.256 y 4143.020.14.12.2561, de fecha: 26/sep/2019. Asunto: Realizar seguimiento a los radicados en estado de vencimiento. Los funcionarios seleccionados fueron: 1. Mantel Zapata, 2. Pedro Pablo Ramirez 3. Dora Ely Londoño, Nicolás Grueso 5. Paula Andrea González.</p> <p>Manifestó el auditado que: por los cambios masivos de personal en la administración, no cuentan con todo el personal que requieren para dar respuesta a los PQRS, falta contratar personal y citos ya han sido contratados pero se encuentran en otras ciudades por lo que no han podido llegar por la situación del Covid 19, y los que ya ingresaron están en inducción y capacitación, razón por la que no han podido cumplir con la acción y la meta suscrita en el Plan de Mejoramiento.</p> <p>Frente a la efectividad (situación hallazgo) se auditaron 10 ORFEOS, cinco (5) en el Sistema de Gestión Documental ORFEO y cinco (5) en el aplicativo SAC. Los siguientes radicados en el Sistema documental ORFEO, son: No. 202041730100042192, 202041730100132000, 202041210100003572, 202041210100012652, 202041210100014322, de los cuales solo el Radicado No. 202041210100003572, cumplió con la respuesta oportuna. Los orfeos auditados en el aplicativo SAC, fueron: 2020PQR4089, 2020PQR1569, 2020PQR7402, 2020PQR4544 Y 2020PQR10808, ninguno cumplió con los tiempos de respuesta, incumpliendo lo establecido en la Ley 1755 de 2015.</p> <p>Motivo por el cual se estimó un porcentaje en cumplimiento del 100% referente al avance físico de la acción y meta, en estado de Excelente Desempeño, con vacíos en su planificación, con efectividad el 0%. Encontrándose la Acción cerrada en cumplimiento y abierta en efectividad, vigente en su plazo de ejecución.</p>

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	FECHA EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	FECHA DE EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	PORCENTAJE DE AVANCE PLANEADO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	CALIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN	SUSTENTACIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LA ACCIÓN
Secretaría de Educación. 36. Diligenciar acta de compromiso con cada funcionario donde se establezcan tiempos para resolver las peticiones vencidas y pactar gestión oportuna a sus peticiones y evitar vencimiento.	26/dic/2019	26/jun/2020	89%	100%	145%	Excelente desempeño, con vacíos en su planificación.	0%	Referente al avance físico (cumplimiento de la acción y la meta) se evidenció que con base en las evidencias aportadas por el auditado, cumplieron con las actas de compromiso con cada funcionario, estableciendo tiempos para resolver las PQRs vencidas para dar respuesta y evitar el vencimiento, según Actas Nos. 4143,020,14,12,253 del 26/sep/2019, No 4143,020,14,12,254 del 26/sep/2019, No 4143,020,14,12,255 del 26/sep/2019, No 4143,020,14,12,256 del 26/sep/2019 y No 4143,020,14,12,261 del 26/sep/2019. Manifestó el auditado que se han enviado alertas tempranas a todos los niveles, a los líderes de los equipos de trabajo, pero por la falta de personal, se han disparado los vencimientos. Frente a la efectividad (situación/hallazgo) se auditaron 10 ORFEOS, cinco (5) en el Sistema de Gestión Documental ORFEO y cinco (5) en el aplicativo SAC. Los siguientes radicados en el Sistema documental ORFEO, son: No. 202041730100042192, 202041730100182090, 20204121010003572, 202041210100012662, 202041210100914322, de los cuales solo el Radicado No. 20204121010003572, cumplió con la respuesta oportuna. Los orfeos auditados en el aplicativo SAC, fueron: 2020PQR4089, 2020PQR1569, 2020PQR7402, 2020PQR4544 Y 2020PQR10908, ninguno cumplió con los tiempos de respuesta, incumpliendo lo establecido en la Ley 1755 de 2015. Motivo por el cual se estimó un porcentaje en cumplimiento del 100%, en estado de Excelente desempeño, con vacíos en su planificación, continúan con las respuestas extemporáneas que oscilan entre los 21 hasta los 54 días, y 0% efectividad, vigente en su plazo de atención.
Secretaría de Educación. 37. Realizar visita en puesto de trabajo, para apoyar y dar las indicaciones necesarias a fin de que finalicen las peticiones vencidas.	26/dic/2019	26/jun/2020	69%	100%	145%	Excelente desempeño, con vacíos en su planificación.	0%	Referente al avance físico (cumplimiento de la acción y la meta): Se evidenció que cumplieron con la acción de realizar visita en los puestos de trabajo para apoyar y dar las indicaciones necesarias a fin de que finalicen las peticiones vencidas. Se observó el cumplimiento de la acción en los orfeos enviados las personas responsables de responder a los PQRs, de fecha 10/mar/2020. Nos. 20204130200005214, 5224, 5234, 5244, 5264, 5274, 5284, 5294, 5314, 5324, 5334, 5344, 5354, 5374, 5384, 5394, 5404, 5414, 5434, 5444, 5454, 5464 y de fecha 11/mar/2020, Nos: 20204143020020721, 741, 751, 771, 781, 811, 831, 841, 871, 881, 911, 21691, 21751, 21951. Manifestó el auditado que se hace seguimiento diario con correos electrónicos a cada líder sobre el cierre de los PQRs vencidos, pero que no tienen control directo sobre el seguimiento en el sistema de gestión documental ORFEO. En cuanto al aplicativo SAC, realizan los controles y pueden realizar el seguimiento diario a cada líder. Frente a la efectividad (situación/hallazgo) se auditaron 10 Orfeos, cinco (5) en el Sistema de Gestión Documental ORFEO y cinco (5) en el aplicativo SAC. Los siguientes radicados en el Sistema documental ORFEO, son: No. 202041730100042192, 202041730100182090, 20204121010003572, 202041210100012662, 202041210100914322, de los cuales solo el No. 20204121010003572, cumplió con la respuesta oportuna. Los orfeos auditados en el aplicativo SAC, fueron: 2020PQR4089, 2020PQR1569, 2020PQR7402, 2020PQR4544 Y 2020PQR10908, ninguno cumplió con los tiempos de respuesta, incumpliendo lo establecido en la Ley 1755 de 2015. La acción se encontró con un avance físico respecto del cumplimiento del 100%, en estado de Excelente desempeño, con vacíos en su planificación y efectividad del 0%, correcta en cumplimiento y abierta en efectividad, vigente en el plazo de ejecución.
Secretaría de Seguridad y Justicia. 38. Realizar seguimiento mensual a las Pqrs y asistir técnicamente a la persona que este retrasadas con las respuestas oportunas.	26/dic/2019	26/jun/2020	69%	17%	25%	Notable debilidad, con una sin efectividad derivada de la misma.	0%	Referente al cumplimiento (acción y meta), a la fecha el porcentaje de avance planeado respecto al tiempo de evaluación debería estar en un 69% correspondiente a cuatro (4) seguimientos mensuales (enero - febrero, marzo, abril) de los cuales se presentó uno (1) solo, el del mes de abril, el cual corresponde a un 25% del 69% que debería ir en el momento para un total de 17% de avance soportado con evidencias. No se evidenció efectividad derivada del avance de la acción al no encontrarse en la muestra de ocho (8) radicados en Orfeo, respuesta generada resultado del envío del reporte, tres (3) cuentan con respuesta antes de la generación del reporte y los otros cinco (5) se encuentran con tiempos vencidos y sin evidencia de respuesta al peticionario. Encontrándose la acción/meta en un estado de Notable debilidad, con una sin efectividad derivada de la misma. Acción vigente en su plazo de ejecución.

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	INICIO EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	FINAL DE EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	PORCENTAJE DE AVANCE PLANIFICADO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	CALIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN	SUSTENTACIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LA ACCIÓN
<p>Secretaría de Bienestar Social.</p> <p>39. Solicitar a cada subsecretaría de la Secretaría de Bienestar Social que se delegue una persona para la realización de seguimiento a las PQRS que le sean asignadas y dando la Secretaría de Bienestar Social, liderar el proceso.</p>	26/dic/2019	30/jun/2020	67%	0%	89%	Proceso en avance significativo	0%	<p>Frente a la acción y la meta se evidenció oficio emitido el 02/mar/2020 No. 202041460100002864 por el Jefe de Oficina a las subsecretarías del organismo para la designación del funcionario que estará al frente del manejo del sistema de gestión documental ORFEO. Se evidenció Acta No. 4146/010.14.12.003 del 12/mar/2020, con el objetivo: Realizar reunión para la solicitud de delegados, capacitación en tiempo de respuesta, procedimiento y seguimiento PQRS-ORFEOS-Capacitaciones de reportes trimestrales de calidad, firma mecánica, encuestas de satisfacción y mapa de riesgos e indicadores. Adicionalmente, se evidenció tres (3) oficios de las Subsecretarías que realizaron la designación de los funcionarios que estarán cargo del manejo del sistema de gestión documental ORFEO, No. 202041460500000594, del 13/mar/2020, (Subsecretaría de Primera Infancia), No. 202041460100002864, del 13/mar/2020, (Subsecretaría de Equidad de Género), No. 202041460100002864, del 19/ mar/2020, (Subsecretaría de Atención Integral a Víctimas). Encontrándose la acción con un avance físico al tiempo programado del 60%.</p> <p>Frente a la efectividad se realizó la verificación de los siguientes PQRS que fueron seleccionados en la muestra aleatoria:</p> <p>No. 202041730100169032, No. 202041730100256062 y No. 202041730100364882. Cumpliendo con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015, de conformidad con los sopartes que reposan en el sistema Orfeo.</p> <p>No. 202041730100257772 y No. 202041730100369362: Sin respuesta Incumpliendo con los términos de Ley 1755 de 2015, puesto que a la fecha no cuenta con la respuesta oportuna desde la recepción de la solicitud. Por lo anterior, se no se observó efectividad (0%).</p> <p>Motivo por el cual se estimó un porcentaje en cumplimiento del 60% referente al avance físico de la acción y meta, en estado de Proceso en avance significativo, con efectividad del 0%. Encontrándose la Acción abierta vigente en su plazo de ejecución.</p>
<p>Secretaría de Desarrollo Económico.</p> <p>40. Capacitar en el elemento No. 1 - Mecanismos de Seguimiento a la atención oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS.</p>	21/dic/2019	20/jun/2020	72%	100%	139%	Excedente de avance, con vacíos en su planificación	0%	<p>Referente al avance físico (cumplimiento de la acción y la meta) se evidenció con los documentos aportado por el auditado donde se verificó que los funcionarios han recibido capacitación para la atención oportuna de las PQRS y se evidencia la capacitación que les han realizado en Power Point donde están los lineamientos para la atención al ciudadano y respuesta oportuna a las PQRS.</p> <p>Frente a la efectividad (situación/hallazgo) se observó que no están cumpliendo con los tiempos de respuesta a las PQRS, como se evidenció en los oficios auditados Nos: 202041730100153342, 202041730100353552 y 202041730100353962, cuyos tiempos de respuesta oscilan entre los 33,29,60,33 días de respuesta.</p> <p>Por lo anterior, se encontró la acción con un avance físico respecto al cumplimiento del 100%, con estado de excelente desempeño con vacíos en su planificación, y 0% de efectividad, cerrada en cumplimiento y abierta en efectividad, vigente en su plazo de ejecución.</p>
<p>Secretaría de Desarrollo Económico.</p> <p>41. Verificación del Cumplimiento de los estándares de atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), a los funcionarios y contratistas de la SDE.</p>	21/dic/2019	20/jun/2020	72%	100%	139%	Excedente de avance, con vacíos en su planificación	100%	<p>Referente al avance físico (cumplimiento de la acción y la meta) se evidenció con los documentos aportados por el auditado, donde se verificó que los funcionarios fueron capacitados para recibir la atención oportuna de los PQRS anunciados anteriormente, hay un cuadro de presentación, en cuanto a la información referente a la atención oportuna de la comunicación, la información se consulta por tres grupos de usuarios: 1). Los usuarios asociados a la Secretaría de Desarrollo Económico; 2). Los usuarios asociados a la subsecretaría de cadena de valor; 3) Usuario asociado a la Subsecretaría de servicios productivos comercio colaborativo. Adicionalmente se presenta los indicadores que permiten medir la gestión de respuesta a tiempo, esto con el fin de coordinar las acciones que permiten mejorar la atención oportuna de comunicaciones.</p> <p>Frente a la efectividad (situación/hallazgo) se observó incumpliendo con los tiempos de respuesta a las PQRS, como se evidenció en los oficios auditados Nos: 202041730100153342, 202041730100353552 y 202041730100353962, cuyos tiempos de respuesta oscilan entre los 33,29,60,33 días de respuesta.</p> <p>Por lo anterior, la acción alcanzó un porcentaje del 100% de cumplimiento encontrándose en estado: Excelente desempeño, con vacíos en su planificación y Efectividad del 100%, quedando cerrada en cumplimiento y cerrada en efectividad, vigente en su plazo de ejecución.</p>

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	FECHA DE EJECUCIÓN DE/INICIO/TERMINO	FECHA DE EJECUCIÓN DE/INICIO/TERMINO	PORCENTAJE DE AVANCE PLANIFICADO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	CALIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN	SUSTENTACIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LA ACCIÓN
Secretaría de Turismo. 42. Realizar mesa de trabajo con Participación ciudadana con el fin de buscar los mecanismos para llevar a cabo el registro de la información en la plataforma aprobada, ya que la Secretaría de Turismo cuenta con el formato de caracterización de usuarios del turismo aprobado por DADH.	26/abr/2019	30/jun/2020	67%	0%	0%	EN PROCESO DE EJECUCIÓN	0%	<p>Frente a la acción y la meta se evidenció captura de pantalla con correo electrónico del 16/abr/2020, enviado a la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación ciudadana para programar la reunión virtual para tratar tema del formato de caracterización DUB e igualmente solicitar capacitación para el manejo del registro de las fichas de caracterización. Obteniendo respuesta el 17/abr/2020, informan que por la emergencia sanitaria que presenta el país, el mecanismo que adelantan para la revisión del procedimiento de caracterización del proceso es la aplicación de la herramienta de google meet por lo tanto la próxima semana se estará citando por este medio a reunión.</p> <p>Oficio con radicado No.20204172010002934 del 05/may/2020 dirigido al Secretario de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, firmado por el Secretario de Despacho de la Secretaría de Turismo, con asunto: Autorización formato de caracterización de visitantes puntos de información turística. La auditoría manifestó que el organismo cuenta con su propia caracterización de usuarios la cual se encuentra validada por el DADH. A la fecha de la auditoría el organismo aún no realiza la mesa de trabajo con Participación Ciudadana. Sin embargo, a la fecha de la auditoría aún no se realiza mesa de trabajo de manera virtual obteniendo el 0% frente al avance físico respecto al cumplimiento.</p> <p>Frente a la efectividad: a la fecha de la auditoría el organismo aún no realiza la caracterización de usuario a través del aplicativo DUB.</p> <p>Motivo por el cual se estimó un porcentaje en cumplimiento del 0% referente al avance físico de la acción y meta, en estado Situación severamente crítica, con efectividad derivada de la misma del 0%, el no contar con la implementación de la caracterización al momento de la auditoría. Acción abierta vigente en su plazo de ejecución.</p>
Secretaría de Turismo. 43. Solicitar capacitación correspondiente para el registro de las fichas Destinatario-Usuario-Beneficiario DUB.	26/abr/2019	30/jun/2020	67%	0%	0%	EN PROCESO DE EJECUCIÓN	0%	<p>Frente a la acción y la meta se evidenció captura de pantalla con correo electrónico del 16/abr/2020, enviado a la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación ciudadana para programar la reunión virtual para tratar tema del formato de caracterización DUB e igualmente solicitar capacitación para el manejo del registro de las fichas de caracterización. Obteniendo respuesta el 17/abr/2020, informan que por la emergencia sanitaria que presenta el país, el mecanismo que adelantan para la revisión del procedimiento de caracterización del proceso es la aplicación de la herramienta de google meet por lo tanto la próxima semana se estará citando por este medio a reunión. Sin embargo, a la fecha de la auditoría aún no se realiza dicha capacitación de manera virtual. Por lo tanto el organismo obtuvo el 0% frente al avance físico respecto al cumplimiento.</p> <p>Frente a la efectividad: a la fecha de la auditoría el organismo aún tiene implementada la caracterización de usuario a través del aplicativo DUB.</p> <p>Motivo por el cual se estimó un porcentaje en cumplimiento del 0% referente al avance físico de la acción y meta, en estado Situación severamente crítica, con efectividad derivada de la misma del 0%, el no contar con la implementación de la caracterización requerida al momento de la auditoría. Acción abierta vigente en su plazo de ejecución.</p>
Secretaría de Turismo. 44. Incluir dentro de las obligaciones contractuales del contratista designado la responsabilidad de diligenciar la ficha DUB.	26/abr/2019	30/jun/2020	67%	0%	0%	EN PROCESO DE EJECUCIÓN	0%	<p>Frente a la acción y la meta no se evidenció la inclusión dentro de las obligaciones contractuales del contratista designado la responsabilidad de diligenciar la ficha DUB. Por lo tanto el organismo obtuvo el 0% frente al avance físico respecto al cumplimiento.</p> <p>Frente a la efectividad: a la fecha de la auditoría el organismo aún no realiza la caracterización de usuario a través del aplicativo DUB.</p> <p>Motivo por el cual se estimó un porcentaje en cumplimiento del 0% referente al avance físico de la acción y meta, en estado Situación severamente crítica, con efectividad derivada de la misma del 0%, el no contar con la implementación de la caracterización requerida al momento de la auditoría. Acción abierta vigente en su plazo de ejecución.</p>

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	INICIO EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	FINAL DE EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	PORCENTAJE DE AVANCE PLANIFICADO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	CALIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN	SUSTENTACIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LA ACCIÓN
Secretaría de Desarrollo Económico. 45. Solicitar capacitación correspondiente al registro de las fichas DUB.	21/dic/2019	20/jun/2020	72%	100%	139%	Excelente desempeño, con vacíos en su planificación	100%	<p>Frente a la acción y la meta se evidenció con los documentos aportados por el auditado, que se ha capacitado y el listado de asistencia a la misma, así:</p> <p>1) Respuesta por parte de Violeta Castillo de atención al ciudadano, por correo le solicita el formulario DUB y a su vez los convoca a que participen en la capacitación correspondiente al registro de las fichas DUB y figura el archivo de asistencia donde se genera el cumplimiento de la acción y el registro de la participación de capacitación.</p> <p>2) En la carpeta de evidencias No 4, se encuentra la solicitud de la creación de usuario para la caracterización con el ingreso de los formatos DUB.</p> <p>Frente a la efectividad, se evidenció: que si vienen realizando la caracterización de los usuarios, se capacitaron los funcionarios de este organismo acorde con los documentos aportados por el auditado, Según Acta de capacitación No. 4171.010.14.12.18, fecha: 30/04/2020. Objetivo: Capacitar en el mecanismo para la atención al ciudadano y respuesta oportuna de los PQRS, trabajo en casa en video conferencia, como también, se evidenciaron los formatos de caracterización diligenciados, como consta en la carpeta de las evidencias.</p> <p>La acción y la meta, alcanzaron un porcentaje del 100% de cumplimiento y 100% de efectividad, quedando cerrada en cumplimiento y cerrada en efectividad, vigente en su plazo de ejecución.</p>
Secretaría de Desarrollo Económico. 46. Solicitar usuario para registro del formato de caracterización en la plataforma determinada.	21/dic/2019	20/jun/2020	72%	100%	139%	Excelente desempeño, con vacíos en su planificación	0%	<p>Referente al avance físico (cumplimiento de la acción y la meta) el auditado manifestó que se realizaron las capacitaciones de los funcionarios responsables del manejo del usuario para el registro de los formatos de caracterización, para lo cual, solicitaron la creación del usuario para el registro del formato en la plataforma y el formato para la caracterización. El auditado manifestó que la meta está errónea, debido a que las 50 encuestas aplicadas, y registradas en el aplicativo, se refiere a 50 formatos de caracterización, que son registrados en el aplicativo, por lo que no corresponde a las encuestas suscritas en la meta. Indicó también, que por la contingencia no se ha podido realizar el registro de las 50 caracterizaciones del usuario, que de manera errónea aparecen como 50 encuestas registradas en el aplicativo.</p> <p>Frente a la efectividad: No se evidenció por lo informado por el auditado que no han podido realizar las 50 formatos de caracterización.</p> <p>Por lo anterior, la acción alcanzó un porcentaje del 100% de cumplimiento encontrándose en estado: Excelente desempeño con vacíos en su planificación, y Efectividad del 0%, quedando cerrada en cumplimiento y abierta en efectividad, vigente en su plazo de ejecución.</p>
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales. 47. Implementar la herramienta para caracterización del usuario a partir de las encuestas de caracterización del usuario.	26/dic/2019	26/jun/2020	69%	100%	145%	Excelente desempeño, con vacíos en su planificación	100%	<p>Referente al avance físico (cumplimiento de la acción y la meta) El auditado manifiesta que se está implementando la herramienta de caracterización de usuario a partir de las encuestas y se evidencia dichas encuestas en los formatos de caracterización.</p> <p>Frente a la efectividad: Se evidenciaron los formatos de caracterización del usuario diligenciados, de persona natural, donde aparece toda la información que debe suministrar cada usuario al momento de llenar este formato, como reposa en las evidencias entregadas por el auditado.</p> <p>Por lo anterior, la acción alcanzó un porcentaje del 100% de cumplimiento encontrándose en estado: Excelente desempeño, con vacíos en su planificación, y Efectividad del 100%, quedando cerrada en cumplimiento y cerrada en efectividad, vigente en su plazo de ejecución.</p>
Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional. 48. Solicitar capacitación al líder del proceso para la caracterización de usuarios en el DUB.	30/dic/2019	30/jun/2020	67%	100%	150%	Excelente desempeño, con vacíos en su planificación	0%	<p>Referencia al avance físico (cumplimiento de la acción y meta): se evidenció la realización de la acción y el cumplimiento de la meta documental, en archivo en pdf, con nombre: "202041370200002744 Apoyo Líder" de la comunicación interna dirigida a Diana Patricia Moreno Celina, Subdirectora de Departamento. Subdirección de Trámites Servicios y Gestión Documental, con asunto: Solicitud acompañamiento del líder de la estrategia de Servicio al Ciudadano al Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional, donde se solicita formalmente acompañamiento técnico de parte de la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, como líderes de la estrategia de Servicio al Ciudadano con el fin de ampliar desde las necesidades propias del organismo los lineamientos emitidos por ustedes para la caracterización de los usuarios en el DUB y la implementación de las encuestas de Satisfacción al Usuario. La Comunicación oficial no cuenta con la plantilla establecida para las comunicaciones, por tanto el documento no registra TRD, ni fecha de radicación. Se observó en el sistema Orfeo la radicación del documento 202041370200002744 con fecha 30-04-2020 17:59 PM, enviado a su destinatario el 04-05-2020 11:56 AM, para un cumplimiento del 100%.</p> <p>Frente a la efectividad (situación/hallazgo): Se observó que la acción no ha tenido efectividad derivada a la fecha de la auditoría, el no habérsela recibido la capacitación para la implementación del procedimiento, el oficio enviado está pendiente de respuesta dentro de los tiempos que se tiene para ello.</p> <p>Por lo anterior, se encontró la acción con un avance físico respecto al cumplimiento del 150% con estado de acción y meta en Excelente desempeño, con vacíos en su planificación y 0% de efectividad - Acción cerrada en cumplimiento abierta en efectividad. Vigente en su plazo de ejecución.</p>

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	FECHA EJECUCIÓN DE INICIO/AAAA	FECHA DE EJECUCIÓN FINAL/AAAA	PORCENTAJE DE AVANCE PLANIFICADO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	CALIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN	SUSTENTACIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LA ACCIÓN
Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional. 49. Solicitar usuario y capacitación en la plataforma determinada para la caracterización de usuarios.	30/dic/2019	30/jun/2020	67%	0%	0%	Acción pendiente	0%	Referente al avance físico (cumplimiento de la acción y meta): Se observó que la acción no cuenta con avance al momento de auditoría, motivo por el cual su avance en la acción es de 0%, sin efectividad (0%) derivada de la misma. Por lo anterior, se encontró la acción con un avance físico respecto al cumplimiento del 0% con estado de acción y meta en Situación severamente crítica, 0% de efectividad - Acción abierta vigente en su plazo de ejecución.
Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional. 50. Realizar seguimiento al registro en la herramienta.	30/dic/2019	30/jun/2020	67%	0%	0%	Acción pendiente	0%	Referente al avance físico (cumplimiento de la acción y meta): Se observó que la acción no cuenta con avance al momento de auditoría, motivo por el cual su avance en la acción es de 0%, sin efectividad (0%) derivada de la misma. Por lo anterior, se encontró la acción con un avance físico respecto al cumplimiento del 0% con estado de acción y meta en Situación severamente crítica, 0% de efectividad - Acción abierta vigente en su plazo de ejecución.
Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente. 51. Solicitar capacitación correspondiente al registro de las fichas DUB.	02/ene/2020	30/jun/2020	66%	66%	100%	Acción en ejecución	50%	Frente a la acción y la meta se evidenció: Chat de WhatsApp del grupo denominado Ventanillas Externas con la invitación a la capacitación en caracterización a través del link https://meet.google.com/tze-upqe-lyh . Correo electrónico del 29/abr/2020 dirigido al DAGMA de parte de la Oficina de atención al ciudadano enviando la presentación de la capacitación, el link y el formato de caracterizador, a dicha capacitación asistieron dos delegados asignados por el DAGMA. Se observó seis capturas de pantalla de la capacitación virtual y el listado de asistencia virtual firmado por las dos delegadas del DAGMA y que a su vez realizan la caracterización en el aplicativo DUB. Además, se observó control de prestación de servicios No.4133.010.25.1.419 y dentro de las obligaciones específicas está: diligenciar bases de datos con los registros de las llamadas recepcionadas y diligenciar los formatos de encuestas para medir percepción de los usuarios. Para el cumplimiento de la acción, meta, y la efectividad se estimaron cuatro (4) etapas así: 1. Solicitar lineamientos 10%: el organismo recibió los lineamientos por parte de Participación Ciudadana. 2. Asignar al personal y habilitar sus usuarios para el uso del DUB 20%. - Se observó la asignación del personal y cuenta con usuario y contraseña en el aplicativo para la caracterización. 3. Capacitar al personal 20% = ya se ha recibido capacitación al personal designado. 4. Implementar la caracterización 50% = Actualmente el organismo realiza el proceso de caracterización a través de dos líneas de atención utilizadas por las encargadas de la atención al usuario y de la página web www.dagma.gov.co debido a que el aislamiento obligatorio no permite la atención presencial al usuario. Por lo anterior, la acción alcanzó un avance físico respecto al cumplimiento del 66% con estado de acción y meta en Excelente desempeño, y 50% de efectividad al contar con la implementación de la caracterización requerida al momento de la auditoría - Acción abierta vigente en su plazo de ejecución.

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	INICIO EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	FINAL DE EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	PORCENTAJE DE AVANCE PLANEADO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	CALIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN	SUSTENTACIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LA ACCIÓN
Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente. 52. Realizar la caracterización de los usuarios o grupos de valor con los que se tiene interacción.	02/ene/2020	30/jun/2020	60%	66%	100%	En estado de cumplimiento	50%	<p>Frente a la acción y la meta se evidenció once capturas de pantallas con el proceso de caracterización de los usuarios o grupos de valor del DAGMA del 27/mar/2020, 13/abr/2020, 21/abr/2020, 27/abr/2020, 11/may/2020, 01/abr/2020, 06/abr/2020, 10/may/2020.</p> <p>Referente al avance físico (cumplimiento de la acción y meta) y la efectividad: Para el cumplimiento de la acción y la meta se estimaron tres (3) etapas así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar lineamientos 10%: El organismo recibió los lineamientos por parte de Participación Ciudadana. 2. Asignar al personal y habilitar sus usuarios para el uso del DUB 20%. - Se observó la asignación del personal y el cual cuenta con usuario y contraseña en el aplicativo para la caracterización. 3. Capacitar al personal 20% = ya se recibió capacitación al personal designado. 4. Implementar la caracterización 50% = Actualmente se realiza el proceso de caracterización a través de dos líneas de atención utilizadas por las encargadas de la atención al usuario y de la página web www.dagmo.gov.co debido a que el aislamiento obligatorio no permite la atención presencial al usuario, alcanzando así un 50% de efectividad. <p>Motivo por el cual se estimó un porcentaje en cumplimiento del 60% referente al avance físico de la acción y meta, en estado de Excelente desempeño, con efectividad derivada de la misma del 50%, al contar con la implementación de la caracterización requerida al momento de la auditoría - Acción abierta vigente en su plazo de ejecución.</p>
Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. 53. Solicitar una mesa de trabajo a la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana- SDT, para determinar el alcance de la caracterización que se va a realizar en los PAD/LID.	27/dic/2019	30/mar/2020	100%	100%	100%	En estado de cumplimiento	100%	<p>Frente a la acción y la meta se evidenció con los documentos aportados por el auditado:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Acta de reunión No.4134.030.3.2.77 del 28/ 03/2020. Objetivo: Realizar reunión virtual con la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana-SDT, para determinar el alcance de la caracterización que se va a realizar en los PAD/LID. 2) Oficio enviado por la Dra. Teresa Beatriz Cancelado Carrero al Dr. Rodrigo Salazar Sarmiento Subsecretario de Despacho con el No.20204134030000384 del 25/03/2020 Asunto: Determinar el alcance de caracterización del DUB que se realizará en los laboratorios de innovación Digital- LID y puntos de apropiación digital para que administre el DATIC. El auditado solicitó la reunión de trabajo virtual con el líder del proceso de atención al usuario, con el fin de determinar el alcance de la caracterización del DUB, debido a que esta caracterización tiene variables, por lo cual pretendemos aportar una integración en la herramienta "Ulive del saber" que utilizamos con el DUB con el fin de no duplicar tareas, ni manejar dos sistemas de información. <p>Frente a la efectividad, se evidenció que solicitaron mediante oficio, la reunión virtual con la SDT/TPC para determinar el alcance de la caracterización que se va a realizar en los PAD/LID, a finales de mayo del 2020.</p> <p>Por lo anterior, la acción y la meta, alcanzaron un porcentaje del 100% de cumplimiento y Efectividad del 100%, quedando en estado: excelente desempeño, cerrada en cumplimiento y cerrada en efectividad, venciéndola en su plazo de ejecución.</p>

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	INICIO DE EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	FINAL DE EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO PLANIFICADO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	CALIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN	SUSTENTACIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LA ACCIÓN
Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. 54. Crear un flujo de datos que permita integrar la llave del saber con el DUB a través de la herramienta power center de integración de sistemas de información.	30/mar/2020	30/jun/2020	34%	100%	297%	En proceso, con avances en planificación	0%	<p>Frente a la acción y la meta se pudo evidenciar lo siguiente: Hay correo electrónico donde se solicita la base de datos llaves del saber 22/04/20, se realiza análisis técnico y corporativo de los atributos de la base de datos. (Llave del saber ciudadano para la integración donde se describe: afiliados al Datic, Dato, ciudad, cub, nodo, biblioteca y aportaron a la evidencia el proceso de programación ETC para la extracción de los datos de Llave del saber que contiene el reporte de asistencia- Datic : Cub, nodo, biblioteca, fecha de asistencia, hora de asistencia, fecha de registro, hora de registro.</p> <p>Frente a la efectividad, no se evidenció el flujo de datos que permita integrar la llave del saber con el DUB a través de la herramienta power center de integración de sistemas de información.</p> <p>Por lo anterior, la acción alcanzó un porcentaje del 100% de cumplimiento, encontrándose en estado: Excelente desempeño, con vacíos en su planificación y Efectividad del 0%, quedando vigente en su plazo de ejecución, cerrada en cumplimiento y abierta en efectividad.</p>
Departamento Administrativo Control Disciplinario Interno. 55. Solicitar un link para la implementación del DUB.	02/ene/2020	30/abr/2020	100%	100%	100%	En proceso, con avances en planificación	100%	<p>Referente al avance físico (cumplimiento de la acción y la meta) se evidenció que implementaron la caracterización de los usuarios, acorde al primer trimestre del 2020. Con base en el Informe de caracterización de todos los organismos de la Administración Central del Municipio de Cali, de un total de 19.537 caracterizaciones, el Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno, realizó el registro de 66 caracterizaciones, equivalente al 34% del total de usuarios caracterizados. Manifestó el auditado que se cumplió con la caracterización de los usuarios, que son pocos debido a que no interactúan con muchos usuarios.</p> <p>Frente a la efectividad (situación/hallazgo) se observó con las evidencias enviadas por el organismo, así: Pantallazo del correo electrónico solicitando el link para la caracterización del usuario del 25/nov/2019. El link enviado el 2/dec/2019. URL 172.19.1.105 y el informe de caracterización de usuarios y grupos de interés del primer trimestre 2020.</p> <p>Motivo por el cual se estimó un porcentaje en cumplimiento del 100% referente al avance físico de la acción y meta, en estado de Excelente Desempeño, con efectividad derivada de la misma del 100%. Encontrándose la Acción cerrada en cumplimiento y en efectividad, vencido en su plazo de ejecución.</p>
Departamento Administrativo de Planeación Municipal. 56. Realizar la caracterización de los usuarios o grupos de valor con los que se tiene interacción.	15/ene/2020	15/jun/2020	70%	20%	20%	En etapa de implementación	0%	<p>Referente al avance físico (cumplimiento de la acción y meta): Manifestó el auditado que no se cuenta con el personal para realizar el registro de caracterización DUB. A la fecha de auditoría se observó la identificación de dos(2) funcionarios de planta para la realización de esta actividad, evidenciándose por correo electrónico la solicitud de asignación de permisos para estos funcionarios, en el aplicativo DUB y correo electrónico solicitando los lineamientos para la implementación de la caracterización DUB. Correo con fecha del 05/feb/2020.</p> <p>Para el cumplimiento de la acción y la meta se estimaron cuatro (4) etapas así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar lineamientos 10% 2. Asignar al personal y habilitar sus usuarios para el uso del DUB 20%. - Se observó solicitud para el uso del aplicativo a dos funcionarios, estado pendiente de respuesta = 10% 3. Capacitar al personal 20% = no se ha realizado 0% 4. Implementar la caracterización 50% = no se ha realizado 0% <p>Motivo por el cual se estimó un porcentaje en cumplimiento del 20% referente al avance físico de la acción y meta, sin efectividad(0%) derivada de la misma, al no contar con el personal que realice la caracterización requerida al momento de la auditoría.</p> <p>Estado de acción y meta en notable debilidad sin efectividad, acción abierta vigente en su plazo de ejecución.</p>

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	INDIC. EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	FINAL DE EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	PORCENTAJE DE AVANCE PLANIFICADO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMEN TO	CALIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN	JUSTIFICACIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LA ACCIÓN
Hacienda Municipal Subdirección de Catastro. 57. Realizar la caracterización de los usuarios o grupos de valor que intervienen en la Subdirección de Catastro.	02/ene/2020	30/jun/2020	66%	40%	61%	Proceso en desarrollo con algunos vacíos y debilidades	0%	<p>Frente a la acción y la meta se evidenció Oficio No.202041310500902184 del 10/mar/2020, dirigido a la Subdirección de Trámites, servicios y gestión documental, con asunto: Solicitud de Capacitación. Firmado por el Subdirector de Catastro. Se observó listado de asistencia firmado por delegados de la Subdirección de Catastro asistiendo a la capacitación virtual dictada por la Subdirección de Trámites, servicios y gestión documental para la caracterización de usuarios el día 28/abr/2020. Sin embargo, la auditoría manifestó que a la fecha por la emergencia sanitaria del COVID-19 que ha dado el aislamiento obligatorio no se está atendiendo al público y aún no se ha realizado la caracterización de usuarios por parte del personal delegado.</p> <p>Para el cumplimiento de la acción, la meta y la efectividad se estimaron cuatro (4) etapas así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar lineamientos 10%: En la capacitación se recibieron los lineamientos 10%. 2. Asignar al personal y habilitar sus usuarios para el uso del DUB 20%: - Se observó asignación del personal y la solicitud para el uso del aplicativo de los funcionarios, pendiente de respuesta =10%. 3. Capacitar al personal 20% = ya se recibió capacitación al personal designado=20% 4. Implementar la caracterización 50% = no se ha realizado la implementación de la caracterización de usuario en el aplicativo DUB= 0%. <p>Motivo por el cual se estimó un porcentaje en cumplimiento del 40% referente al avance físico de la acción y meta, sin efectividad derivada de la misma 0%, al no contar con la implementación de la caracterización requerida al momento de la auditoría.</p> <p>Acción con un avance físico del 40% con estado de acción y meta de Proceso en desarrollo con algunos vacíos y debilidades, y 0% de Efectividad – Acción abierta vigente en su plazo de ejecución.</p>
Hacienda Municipal Subdirección de Tesorería. 58. Solicitar usuario para registro del formato de caracterización en la plataforma determinada.	26/dic/2019	26/jun/2020	69%	50%	73%	Proceso en avance significativo	0%	<p>Frente a la acción y la meta se evidenció Acta No.4137.030.14.42.7 del 23/abr/2020 objetivo: 1ra. Jornada de Sensibilización Servicio al Ciudadano. Oficio No.202041310300012134 del 24/abr/2020 con asunto: Solicitud de capacitación sobre caracterización de usuario y encuestas en puntos de atención enviado al Secretario de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, firmado por la Subdirectora de Tesorería Municipal.</p> <p>Se evidenció correo institucional del 28/abr/2020, por parte de la Subdirección de Tesorería y enviado a los dos responsables de caracterización de usuario y encuestas en puntos de atención, con asunto: Asignación de responsables de caracterización de usuario y encuestas en puntos de atención.</p> <p>Se evidenció correo institucional del 05/may/2020, por parte de la Subdirección de Tesorería y enviado a la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, con asunto: Asignación de contacto para la caracterización de usuario. Por medio del cual informan usuario y clave para realizar la labor en el aplicativo DUB.</p> <p>Para el cumplimiento de la acción, meta y efectividad se estimaron cuatro (4) etapas así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar lineamientos 10%. 2. Asignar el personal y habilitar sus usuarios para el uso del DUB 20%: - Se observó solicitud para el uso del aplicativo a dos funcionarios, asignando los usuarios y contraseñas = 20% 3. Capacitar al personal 20% = se ha realizado la capacitación. 20%. 4. Implementar la caracterización 50% = no se ha realizado 0%. <p>Acción con un avance físico del 50% con estado de acción y meta en estado Proceso en avance significativo, 0% de efectividad – Acción abierta vigente en su plazo de ejecución.</p>
Secretaría de Gobierno. 59. Solicitar creación de usuario a la Oficina de Atención Ciudadana.	01/dic/2019	14/dic/2019	100%	100%	100%	Ejecución completada	100%	<p>Referente al avance físico (cumplimiento de la acción y la meta), se evidenció se realizó la creación del usuario, según correo electrónico del 05/05/2020 mariza.posso@cali.gov.co Asunto: Comedidamente le solicito autorice creación de usuario para aplicar la caracterización e igualmente la capacitación para el manejo de información en la plataforma, a la siguiente persona designada por la Oficina de Relaciones y Cooperación.</p> <p>Frente a la efectividad se evidenció que solicitaron los usuarios para realizar la caracterización. Así mismo, se capacitó al funcionario y se está realizando la caracterización de los usuarios en el aplicativo. Se verificó en el formato en excel, donde aparece contenida toda la información que solicitan al usuario, acorde con la evidencia que reposa en este proceso.</p> <p>Por lo anterior, la acción alcanzó un porcentaje del 100% de cumplimiento encontrándose en estado: Excelente desempeño, cerrada y Efectividad del 100%, quedando cerrada en cumplimiento y cerrada en efectividad, vencida en su plazo de ejecución.</p>

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	INICIO EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	FINAL DE EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	CALIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN	SUSTENTACIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LA ACCIÓN
Secretaría de Gobierno. 60. Digitalizar la información adelantada por la Oficina de Relaciones y Cooperación	16/dic/2019	31/dic/2019	100%	100%	100%	Excelente desempeño	100%	Referente al avance físico (cumplimiento de la acción y la meta) se evidenció lo siguiente: que la oficina de Relaciones y Cooperación, realizó la digitalización de los formularios de caracterización de los usuarios en el aplicativo. Frente a la efectividad se evidenció los formularios con la caracterización de los usuarios, de acuerdo a la evidencia que reposa en este proceso. Por lo anterior, la acción alcanzó un porcentaje del 100% de cumplimiento encontrándose en estado: Excelente desempeño, cerrada y Efectividad del 100%, quedando cerrada en cumplimiento y cerrada en efectividad, vencida en su plazo de ejecución.
Secretaría de Gobierno. 61. Divulgar a los nuevos Jefes de Oficina la responsabilidad definida por el Proceso de Atención al Usuario.	03/feb/2020	03/mar/2020	100%	100%	100%	Excelente desempeño	100%	Frente al avance físico (cumplimiento de la acción y la meta): se evidenció con los documentos aportados por el auditado: 1) circular de divulgación para la implementación de lineamiento remitida a los jefes de oficina para la caracterización del usuario del organismo. Circular No.4112.020.22.2.1020.000137 Radicado No.202041120200001374 fecha: 27/02/2020. Frente a la efectividad, se evidenció la socialización de la la circular No.4112.020.22.2.1020.000137 Radicado No.202041120200001374 fecha: 27/02/2020. Por lo anterior, la acción alcanzó un porcentaje del 100% de cumplimiento encontrándose en estado: Excelente desempeño, cerrada en cumplimiento y Efectividad del 100%, vencida en su plazo de ejecución.
Secretaría de Gobierno. 62. Implementar los lineamientos de caracterización del usuario en las Oficina Asesora de Transparencia, Oficina de Comunicaciones, Relaciones y Cooperación.	04/mar/2020	03/sep/2020	31%	0%	0%	Mala gestión	0%	Referente al avance físico (cumplimiento de la acción y la meta) se evidenció con base en lo manifestado por el auditado que en las oficinas del organismo no han realizado eventos y/o jornadas con públicos externos donde se aplique el formulario de caracterización. Lo anterior teniendo en cuenta los lineamientos emitidos por el Gobierno Nacional y Municipal con relación al COVID 19. Frente a la efectividad , se evidenció que no se implementaron los lineamientos de caracterización de los usuarios. Por lo anterior, la acción alcanzó un porcentaje del 0% de cumplimiento encontrándose en estado: Situación severamente crítica y Efectividad del 0%, quedando vigente en su plazo de ejecución, abierta en cumplimiento y abierta en efectividad.
Secretaría de Educación. 63. Solicitar capacitación en la gestión del formato MAGT04.05.18.F01.F04.	26/dic/2019	26/sep/2020	66%	0%	0%	Mala gestión	0%	Referente al avance físico (cumplimiento de la acción y la meta): Se evidenció que la Secretaría de Educación no ha solicitado la capacitación para la caracterización de los usuarios. Manifestó el auditado que no lo solicitaron porque sus usuarios están caracterizados en el aplicativo SAC, hacerlo en el aplicativo de la Entidad es imposible porque el aplicativo es más extenso. Frente a la efectividad se evidenció que no se ha cumplido con la meta de caracterizar al 100% de sus usuarios. por lo anterior, se encontró la acción con un avance físico respecto al cumplimiento del 0%, y 0% de efectividad. Motivo por el cual se eliminó un porcentaje en cumplimiento del 0% referente al avance físico de la acción y meta, en estado de situación severamente crítica, con efectividad derivada de la misma del 0%. Encontrándose la Acción abierta en cumplimiento y abierta en efectividad, vigente en su plazo de ejecución.

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	INDICADOR DE EJECUCIÓN UUUUUUUUUU	FECHA DE EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	PORCENTAJE DE AVANCE PLANIFICADO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	CALIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN	SUBSTITUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LA ACCIÓN
Secretaría de Educación. 64. Solicitar acceso a la plataforma para diligenciamiento del formato.	26/dic/2019	26/jun/2020	69%	0%	0%	Proceso en desarrollo con algunas vacíos y debilidades	0%	Referente al avance físico (cumplimiento de la acción y la meta) en la Secretaría de Vivienda Social y Hábitat, se evidenció que no hay evidencias, porque apenas están programando la capacitación, que fue interrumpida por la emergencia sanitaria, que apenas se salga del problema de la pandemia solicitarán la capacitación al DADI. Frente a la efectividad: se evidenció que el Organismo no realizó la capacitación a sus funcionarios de los formatos de caracterización DUB Por lo anterior, la acción alcanzó un porcentaje del 0% de cumplimiento encontrándose en estado: Situación severamente crítica, abierta y Efectividad del 0%, quedando vigente en su plazo de ejecución, abierta en cumplimiento y abierta en efectividad.
Secretaría de Vivienda Social y Hábitat. 65. Solicitar capacitación al líder del proceso sobre la implementación de la caracterización y registro en el DUB.	27/dic/2019	27/jun/2020	68%	0%	0%	Situación severamente crítica	0%	Referente al avance físico (cumplimiento de la acción y la meta) se evidenció que no hay evidencias, porque apenas están programando la capacitación, que fue interrumpida por la emergencia sanitaria, que apenas se salga del problema de la pandemia solicitarán la capacitación al DADI. Frente a la efectividad no se ha cumplido con la capacitación de los formatos de caracterización DUB Por lo anterior, la acción alcanzó un porcentaje del 0% de cumplimiento encontrándose en estado: Situación severamente crítica, abierta y Efectividad del 0%, quedando abierta en su plazo de ejecución, abierta en cumplimiento y abierta en efectividad.
Secretaría de Salud Pública. 66. Implementar el uso del formato MAGT04.05.18.P01.F04 en la Secretaría de Salud.	26/dic/2019	26/jun/2020	69%	0%	0%	Situación severamente crítica	0%	Frente a la acción y la meta se evidenció que por el momento no están manejando el formato MAGT04.05.18.P01.F04 y que se realizó solicitud de capacitación ante el Departamento de Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional sin evidenciar soporte. Motivo por el cual se estimó un porcentaje en cumplimiento del 0% referente al avance físico de la acción y meta, en estado de Situación severamente crítica, con efectividad derivada de la misma del 0%, al no contar procedimiento implementado de Caracterización de Usuarios al Interior del organismo Encontrándose la Acción abierta en cumplimiento y abierta en efectividad, vigente en su plazo de ejecución.
Secretaría de Seguridad y Justicia. 67. Implementar el uso del formato MAGT04.05.18.P01.F04 en la Secretaría de Seguridad y Justicia.	26/dic/2019	26/jun/2020	69%	30%	44%	Proceso en desarrollo con algunas vacíos y debilidades	0%	Referente al cumplimiento (acción y meta) se observó en el registro del Acta de reunión No.4161.010.14.12.08 del 17 de abril 2020.) Que se realiza la descarga del formato y se realiza capacitación sobre los formatos del proceso de atención al usuario, para su aplicación por parte del contratista encargado, al contar con el contratista asignado para esta actividad capacitado se acuerda una calificación de avance del 30%. Referente a la efectividad: no se evidenció efectividad derivada del avance de la acción, debido a que después de llevar a cabo la capacitación del personal, al estar restringida la atención a usuarios por el estado de emergencia, no se evidenció aplicación del formato. Encontrándose la acción/meta en un estado en proceso en desarrollo con algunos vacíos y debilidades, sin efectividad (0%) derivada de los avances realizados la misma. Acción vigente en su plazo de ejecución.

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	FECHA DE EJECUCIÓN DE INICIO	FECHA DE EJECUCIÓN DE FIN	PORCENTAJE DE AVANCE PLANIFICADO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	CALIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN	SUSTENTACIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LA ACCIÓN
Secretaría de Bienestar Social. 68. Realizar una mesa de trabajo para analizar las posibilidades de articulación entre los Software existentes para caracterizar a la población en la Secretaría de Bienestar social y el sistema DUB utilizado en el proceso de atención al usuario y PQRS.	26/dic/2019	26/jun/2020	91%	0%	0%	EN ESTADO DE CUMPLIMIENTO	0%	<p>Frente a la acción y la meta se evidenció documento en formato WORD, donde presentan un análisis para mitigar la acción que tienen dentro del Plan de Mejoramiento. Captura de pantalla con correo electrónico del 8/feb/2020, enviado por el contratista, con asunto; Formato de recolección de requerimientos, por medio del cual hacen entrega de documento recolección de datos a en formato WORD a la coordinadora del programa de Adulto Mayor del organismo. Y captura de pantalla con correo electrónico del 11/abr/2020, enviado por el contratista, con asunto; Formato de recolección información DUB, por medio del cual hacen mención de una prueba del diligenciamiento del formato con el equipo de sistemas del área de adulto mayor para conocer que necesidades se presentan dentro del desarrollo del mismo.</p> <p>Frente a la efectividad se evidenció que el organismo no presentó las evidencias correspondientes a la acción suscrita en el momento de la auditoría.</p> <p>Motivo por el cual se estimó un porcentaje en cumplimiento del 0% referente al avance físico de la acción y meta, en estado situación severamente crítica, con efectividad derivada de la misma del 0%, al no contar con propuesta formulada para la integración de los sistemas de caracterización en el proceso de atención al usuario y PQRS. Encontrándose la Acción abierta en cumplimiento y abierta en efectividad, vigente en su plazo de ejecución.</p>
Secretaría de Movilidad. 69. Solicitar al líder del proceso un espacio de trabajo para analizar la aplicación de mecanismo en el organismo.	10/ene/2020	10/jul/2020	91%	0%	0%	EN ESTADO DE CUMPLIMIENTO	0%	<p>Referente al cumplimiento (acción y meta) se observó que no se presentó evidencias en el momento de la auditoría, en lo concerniente a la acción suscrita para el organismo.</p> <p>Motivo por el cual se estimó un porcentaje en cumplimiento del 0% referente al avance físico de la acción y meta, en estado situación severamente crítica, con efectividad derivada de la misma del 0%. Encontrándose la Acción abierta en cumplimiento y abierta en efectividad, vigente en su plazo de ejecución.</p>
Secretaría de Movilidad. 70. Implementar la caracterización conforme a los lineamientos del líder del proceso.	10/ene/2020	10/jul/2020	91%	0%	0%	EN ESTADO DE CUMPLIMIENTO	0%	<p>Referente al cumplimiento (acción y meta) se observó que no se presentó evidencias en el momento de la auditoría, en lo concerniente a la acción suscrita para el organismo.</p> <p>Motivo por el cual se estimó un porcentaje en cumplimiento del 0% referente al avance físico de la acción y meta, en estado situación severamente crítica, con efectividad derivada de la misma del 0%. Encontrándose la Acción abierta en cumplimiento y abierta en efectividad, vigente en su plazo de ejecución.</p>

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	INICIO EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	FINAL DE EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	PORCENTAJE DE AVANCE PLANIFICADO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	CALIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN	SUSTENTACIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LA ACCIÓN
<p>Secretaría de Deporte.</p> <p>71. Dejar el lineamiento del requerimiento de esta auditoría sobre la integración de la caracterización de los usuarios y el DUB, asegurando la contratación de un (1) desarrollador, presupuesto de la siguiente administración.</p>	27/dic/2019	30/jun/2020	67%	0%	0%	Se está en proceso de cumplimiento.	0%	<p>Referente al cumplimiento (acción y meta) no se realizó la contratación del personal para la realización de la caracterización de los usuarios en el aplicativo DUB, ya que argumentan que por motivos de carácter precupuestal no es factible realizar dicha contratación.</p> <p>Además, el organismo auditado realiza una solicitud a través de Radicado Padre No. 20204162010006044 de fecha 20 de abril de 2020, al Departamento Administrativo de Control Interno con asunto: Solicitud de reformulación al Plan de Mejoramiento Auditoría No. 35 de Evaluación a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y estándares de atención de PQRS.</p> <p>Se le comunica al auditor que según la política de operación del subproceso de evaluación y seguimiento del Departamento Administrativo de Control Interno "4.7. El plan de mejoramiento resultante de una auditoría interna donde el alcance sea superior a un (1) proceso o un (1) organismo, deberá ser formulado conjuntamente por el Nivel Directivo y/o Responsable(s) del Proceso(s), Subproceso(s) o Procedimiento(s) que ha sido objeto de dicha auditoría. El plan de mejoramiento resultante deberá ser suscrito ante el Departamento Administrativo de Control Interno, solo por el responsable de su consolidación".</p> <p>Por lo tanto, cualquier ajuste o reformulación de las acciones del Plan de Mejoramiento, se deberá realizar a través del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional ya que es líder del proceso, consolida y da el visto bueno al plan de mejoramiento ajustado para su posterior envío para el Departamento Administrativo de Control Interno.</p> <p>A su vez, el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional emitió un oficio al Departamento Administrativo de Control Interno con fecha de 30/abr/2020 y Radicado Padre No. 202041370200002764, con asunto: Remisión de los avances primer semestre de los Planes de Mejoramiento Auditoría No.33 de Evaluación y seguimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y Auditoría No. 35 de Evaluación de los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y estándares de atención de PQRS.</p> <p>Motivo por el cual se estimó un porcentaje en cumplimiento del 0% referente al avance físico de la acción y meta, en estado de situación severamente crítica, con efectividad derivada de la misma del 0%, debido que la acción formulada en el plan de mejoramiento con fecha del 10 enero es la que se tuvo en cuenta para la fecha de la auditoría. Encontrándose la Acción abierta en cumplimiento y abierta en efectividad, vigente en su plazo de ejecución.</p>
<p>Secretaría de Infraestructura.</p> <p>72. Solicitar usuarios para realizar la caracterización en las ventanillas de atención de la Secretaría de Infraestructura.</p>	26/dic/2019	30/jun/2020	67%	100%	148%	Es planta desarrollada con vacíos en su planificación.	100%	<p>Frente al avance físico (cumplimiento de la acción y la meta) se evidenció que la Secretaría de Infraestructura solicitó 15 usuarios para caracterizar los usuarios en las ventanillas de atención en esta Secretaría, hasta la fecha, como se evidenció en los documentos aportados por el auditado: 1) solicitud de 15 usuarios para caracterización y los informes de caracterización a marzo de 2020.</p> <p>Frente a la efectividad se evidenció que tienen caracterizados 719 usuarios que corresponde al 2,14% del total de las caracterizaciones realizadas en toda la Administración Municipal.</p> <p>Por lo anterior, se estimó un porcentaje de cumplimiento de 100% tanto en la acción como en la efectividad, quedando en estado: Excelente desempeño, con vacíos en su planificación, cerradas vigentes en el tiempo de ejecución.</p>

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	MODALIDAD DE EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	FECHA DE EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO REGISTRADO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO REGISTRADO RESPECTO AL CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO REGISTRADO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	CALIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN	SUSTENTACIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LA ACCIÓN
Secretaría de Cultura. 73. Implementar la aplicación del formato de registro de caracterización DUB en la Secretaría de Cultura.	27/dic/2019	27/jun/2020	88%	66%	100%	Excelente - Cumplido	50%	Referente al avance físico (cumplimiento de la acción y meta): Manifestó el auditado la aplicación del formato de registro de caracterización DUB, se está llevando a cabo de acuerdo a los lineamientos, como prueba de ello evidenció archivo en excel, llamado Informe por organismo caracterización usuarios trim 2020, proporcionado por la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, en el cual en la Hoja Cultura, bajo el título Secretaría de cultura se relaciona la caracterización realizada según los radicados registrados en el sistema de Gestión Documental así: PERSONA NATURAL - RADICADOS 687 PERSONA JURIDICA - RADICADOS 354 Motivo por el cual se estima un porcentaje del 68% del avance en la acción, de acuerdo con el avance físico proyectado a la fecha, al observarse la aplicación de la caracterización DUB en la Secretaría de Cultura según el informe realizado por la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana. Por lo anterior, se observó una efectividad parcial (50%), al haber sido aplicada la caracterización DUB en el primer trimestre, estando la acción vigente en el tiempo hasta el 27 de junio 2020. Acción con un avance físico respecto al cumplimiento del 68%, con estado de acción y meta en Excelente desempeño con efectividad parcial, acción abierta vigente en su plazo de ejecución.
Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios. 74. Asignar un delegado para el cargo de los formatos de caracterización DUB en el aplicativo.	01/ene/2020	10/jun/2020	75%	75%	101%	Excelente - Cumplido	50%	Frente a la acción y la meta se evidenció Oficio No.202041610100004214 del 10/feb/2020 con asunto: Respuesta a la solicitud de conformación equipo articulador servicio al ciudadano vigencia 2020. Donde se delega una Profesional universitaria y un Contratista para el cargo de los formatos de caracterización DUB en el aplicativo. Se observó correo electrónico del 21/feb/2020, enviado por el contratista delegado solicitando la habilitación del caracterizador para la consolidación o registro de la información de la caracterización del usuario en el formulario dirigido a la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana. Además se observaron cinco encuestas debidamente diligenciadas y aplicadas a los usuarios en formato PDF como soporte de la aplicación del formato. Se evidenció el listado de asistencia virtual firmado por el delegado de la UAEG de Bienes y servicios el cual asistió a la capacitación en caracterización de usuarios el día 28/abr/2020. Por tal motivo se estimó un porcentaje del 75% del avance en la acción, de acuerdo con el avance físico proyectado a la fecha, al observarse la aplicación de la caracterización DUB. Frente a la efectividad (situación hallazgo): se evidenció la aplicación del formato de registro de caracterización DUB, de acuerdo a los lineamientos, como prueba de ello un archivo en Word, llamado INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS, 1er TRIMESTRE 2020 - ABRIL DE 2020, proporcionado por la Sec. de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana para la verificación de la caracterización por organismos de la Administración Central, donde se reporta que la UAEGBS realizó 76 caracterizaciones según los radicados registrados representando un porcentaje del 0.39%. Por lo anterior, se observó una efectividad parcial (50%), al haber sido aplicada y reportada la caracterización DUB en el primer trimestre de la presente vigencia, dentro de los plazos estipulados. Acción con un avance físico respecto al cumplimiento del 75%, con estado de acción y meta en Excelente desempeño, y 50% de efectividad, acción abierta vigente en su plazo de ejecución.

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	RIGID EJECCIÓN 00/00000000	FINAL DE EJECCIÓN 00/00000000	PORCENTAJE DE AVANCE PLANIFICADO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMEN TO	CALIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN	SUSTENTACIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LA ACCIÓN
Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. 75. Enviar las encuestas para medir la atención del usuario por canales presenciales escaneados los 5 días hábiles terminado el trimestre.	27/dic/2019	30/jun/2020	67%	100%	149%	Excelente desempeño, con vacíos en su planificación	100%	<p>Frente a la acción y la meta se evidenció el envío de las as encuestas con los documentos aportados por el auditado, así: 1) Radicado No.20204134030000024 de fecha 07/01/2020. Asunto: Encuesta para medir la atención al usuario por canales presenciales del IV trimestre 2019. 2) Radicado No.202041340300000414 de fecha 03/04/2020. Asunto Encuesta para medir la atención al usuario por canales presenciales del IV bimestre 201. . Las encuesta se enviaron por la web.</p> <p>El auditado manifestó, que los puntos de apropiación digital y los laboratorios hacen la medición de satisfacción del usuario esto lo envían a Participación ciudadana, hacen unos reportes trimestralmente.</p> <p>Frente a la efectividad se pudo evidenciar con los Radicados Nos: 20204134030000024 de fecha 07/01/2020 y 202041340300000414, de fecha 03/04/2020, el envío de las encuestas de percepción al líder del proceso de Atención al usuario.</p> <p>Por lo anterior, la acción alcanzó un porcentaje del 100% de cumplimiento encontrándose en estado: Excelente desempeño, con vacíos en su planificación y Efectividad del 100%, quedando cerrada en cumplimiento y cerrada en efectividad, vigente en su plazo de ejecución.</p>
Secretaría de Vivienda Social y Hábitat. 76.Designar un funcionario para la aplicación del formato de percepción de atención en la svsh.	27/dic/2019	27/jun/2020	98%	100%	148%	Excelente desempeño, con vacíos en su planificación	100%	<p>Frente al avance físico (cumplimiento de la acción y la meta) se evidenció con los documentos aportados por el auditado, lo siguiente.</p> <p>1) Circular de divulgación para la implementación de lineamiento de la encuesta de percepción.</p> <p>2) El informe del último trimestre del año 2019 remitido a la Subdirección de trámites y servicios.</p> <p>3) El envío del informe del primer trimestre del año 2020.</p> <p>Manifestó el auditado que el formato de percepción se pueda hacer tanto físico como virtual, cuando la persona va a la entidad, se le pide al ciudadano que colabore con la encuesta, después se digitaliza y se envían al DADII, se llena el formato y se tabula. El DADII cambio la dinámica, ahora se escanea, se tabula y se ingresa al aplicativo a través del link.</p> <p>Frente a la efectividad se evidenció el formato de percepción, de acuerdo a las evidencias soportadas en este proceso.</p> <p>Por lo anterior, la acción alcanzó un porcentaje del 100% de cumplimiento encontrándose en estado: Excelente desempeño, con vacíos en su planificación y Efectividad del 100%, quedando cerrada en cumplimiento y cerrada en efectividad, vigente en su plazo de ejecución.</p>
Secretaría de Seguridad y Justicia. 77.Realizar y contextualizar al responsable de atención al ciudadano la importancia de realizar el envío de la información bajo los parámetros establecidos por el líder de la estrategia.	26/dic/2019	26/jun/2020	66%	20%	44%	Proceso en desarrollo con algunos vacíos y debilidades	0%	<p>Referente al cumplimiento (acción y meta) se observó en el registro del Acta de reunión No.4161.010.14.12.03 del 17 de abril 2020.) Que se realiza la descarga al formato y se realiza capacitación sobre los formatos del proceso de atención al usuario, para su aplicación por parte del contratista encargado, al contar con el contratista asignado para esta actividad capacitado se acuerda una calificación de avance del 30%.</p> <p>No se evidenció efectividad derivada del avance de la acción debido a que después de llevar a cabo la capacitación del personal, al estar restringida la atención a usuarios por el estado de emergencia, no se evidenció aplicación del formato.</p> <p>Encontrándose la acción/meta en un estado en proceso en desarrollo con algunos vacíos y debilidades, sin efectividad (0%) derivada de los avances realizados la misma. Acción vigente en su plazo de ejecución.</p>

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	FECHA EJECUCIÓN CDDMM/AAAA	FECHA DE EVALUACIÓN CDDMM/AAAA	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO PLANEADO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN	SUSTENTACIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LA ACCIÓN
Secretaría de Salud Pública. 78. Realizar cronograma interno de entrega del formato de percepción de atención en la interacción con la comunidad.	26/dec/2019	26/jun/2020	88%	40%	55%	Proceso en desarrollo con algunas debilidades y debilidades	50%	<p>Frente a la acción y la meta se evidenció reporte como usuario Subsecretaría de Promoción, Prevención y Producción, corresponden al diligenciamiento físico que se realiza en el punto de atención del SAC -Servicio de Atención a la Comunidad, quien cuenta con una responsable que los incluye en el link de la página de la alcaldía. Sin embargo, no se están aplicando por el momento por la emergencia sanitaria de orden nacional del COVID-19.</p> <p>Frente a la efectividad (situación hallazgo): se evidenció cuadro de Encuestas de Satisfacción 2020 en formato Excel, en el periodo de enero-abril. Igualmente soporte en formato PDF de 77 folios denominado: "Encuesta para medir la atención del usuario por el canal presencial", en el periodo antes mencionado.</p> <p>Motivo por el cual se estimó un porcentaje en cumplimiento del 40% referente al avance físico de la acción y meta, en estado de Proceso en desarrollo con algunas debilidades y debilidades, con efectividad derivada de la misma del 50%. Encontrándose la Acción abierta en cumplimiento y abierta en efectividad, vigente en su plazo de ejecución.</p>
Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios. 79. Asignar a un responsable en la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios para que ingrese la correspondiente información en la plataforma, submenú de encuestas de percepción al usuario y que a la vez lo haga seguimiento a las mismas.	01/ene/2020	10/jun/2020	75%	75%	101%	Exhaustivo y en proceso	50%	<p>Frente a la acción y la meta se evidenció oficio N° 2020410101000059354 del 31/mar/2020 dirigido a la Secretaría de desarrollo territorial y participación ciudadana con el reporte de las encuestas para medir la atención del usuario 1er trimestre de 2020, en la misma fecha las encuestas se enviaron por correo electrónico realizando a su vez el seguimiento de las mismas en formato PDF debido a la contingencia presentada al momento, las encuestas fueron cargadas al enlace correspondiente. Además se observaron 14 folios en formato PDF con la aplicación de la encuesta para medir la atención del usuario por canal presencial debidamente diligenciada en el mes de febrero y marzo de 2020, con 188 filas y aplicando el formato MAGT04.05.18.F02.F02.</p> <p>Frente a la efectividad (situación hallazgo): Se evidenció en formato Word, Informe Medición de la Percepción de la Atención al Usuario, Por El Canal Presencial Y Canales No Presenciales, correspondiente al primer Trimestre del Año 2020 - Abril de 2020, realizado por parte de la Oficina de Atención Al Ciudadano de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana y compuesto por 20 folios, donde se observó la gestión realizada por los usuarios en puntos de atención de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios en cuanto a los Paz y Salvos entregados con un total de 132 correspondiente al 0.716% y el registro del porcentaje según calificación en las Encuestas de Percepción de Atención de Usuarios, aplicadas en la Unidad por canal presencial así: Bueno 8 y Excelente 124 representando el 0.72%. Por lo anterior, se observó una efectividad parcial (50%), al haber aplicado y reportado las encuestas de percepción al usuario y que a la vez hacer seguimiento a las mismas en el primer trimestre de la presente vigencia.</p> <p>Acción con un avance físico respecto al cumplimiento del 75%, con estado de acción y meta en Excelente desempeño, y 50% de efectividad - Acción abierta vigente en su plazo de ejecución.</p>
Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional. 80. Solicitar una nueva socialización y acompañamiento del líder del proceso para reiterar la implementación de la encuesta de Atención al Usuario.	30/dic/2019	30/jun/2020	67%	0%	0%	Exhaustivo y en proceso	0%	<p>Referente al avance físico (cumplimiento de la acción y meta): Se observó que la acción no cuenta con avances al momento de auditoría, motivo por el cual su avance en la acción es de 0%, sin efectividad (0%) derivada de la misma.</p> <p>Por lo anterior, se encontró la acción con un avance físico respecto al cumplimiento del 0% con estado de acción y meta en Situación severamente crítica, 0% de efectividad - Acción abierta vigente en el tiempo</p>

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	INICIO EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	FINAL DE EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	PORCENTAJE DE AVANCE PLANIFICADO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	CALIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN	SUSTENTACIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LA ACCIÓN
Secretaría de Movilidad. 81. Asignar una persona responsable para la aplicación de las encuestas conforme a la muestra definida.	10/ene/2020	10/jul/2020	81%	0%	0%	Se requiere mayor efectividad	0%	Referente al cumplimiento (acción y meta) se observo que no se presentaron evidencias en el momento de la auditoria, en lo concerniente a la acción suscrita para el organismo. Motivo por el cual se estimó un porcentaje en cumplimiento del 0% referente al avance físico de la acción y meta, en estado situación severamente critica, con efectividad derivada de la misma del 0%. Encontrándose la Acción abierta en cumplimiento y abierta en efectividad, vigente en su plazo de ejecución.
Secretaría de Movilidad. 82. Implementar la encuesta de atención en los puntos definidos.	10/ene/2020	10/jul/2020	61%	0%	0%	Se requiere mayor efectividad	0%	Referente al cumplimiento (acción y meta) se observo que no se presentaron evidencias en el momento de la auditoria, en lo concerniente a la acción suscrita para el organismo. Motivo por el cual se estimó un porcentaje en cumplimiento del 0% referente al avance físico de la acción y meta, en estado situación severamente critica, con efectividad derivada de la misma del 0%. Encontrándose la Acción abierta en cumplimiento y abierta en efectividad, vigente en su plazo de ejecución.
Departamento Administrativo Control Disciplinario Interno. 83. Remitir oportunamente al Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional – subproceso servicio al ciudadano, las encuestas de satisfacción realizadas por el DACDI trimestralmente vigencia 2020.	02/ene/2020	30/oct/2020	100%	100%	100%	Excelente desempeño	100%	Referente al avance físico (cumplimiento de la acción y la meta), El auditado manifestó que las encuestas se realizan cuando el usuario se acerca a dejar un derecho de petición frente a algún proceso disciplinario o requiere copias de algún expediente, en ese momento, se realiza la encuesta de satisfacción. Frente a la efectividad (situación/hallazgo) se observó que: Cumplieron con el envío de las encuestas en el formato de satisfacción con los beneficiarios de los servicios prestados durante la vigencia 2019. Radicado No. 201941240100047584 del 27/dic/2019. Con el envío del informe trimestral de las encuestas de satisfacción Radicado No. 20204151030004274, del 31/mar/2020. Con el envío del informe del Primer Trimestre para medir la satisfacción del usuario. Radicado No. 202041240100047564 del 24/abr/2020 y el puntaje de la encuesta de satisfacción del 2020. Motivo por el cual se estimó un porcentaje en cumplimiento del 100% referente al avance físico de la acción y meta, en estado de Excelente Desempeño, con efectividad derivada de la misma del 100%. Encontrándose la Acción cerrada en cumplimiento y en efectividad, vencida en su plazo de ejecución.
Departamento Administrativo de Contratación Pública. 84. Remitir oportunamente al Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional – subproceso servicio al ciudadano, las encuestas de satisfacción realizadas por el DACP en el cuarto trimestre de la vigencia 2019.	22/nov/2019	30/dic/2019	100%	100%	100%	Excelente Desempeño	100%	Referente al avance físico (cumplimiento de la acción y la meta) se evidenció el envío oportuno de las encuestas de satisfacción escaneadas al líder del Subproceso de Gestión de Servicio al Ciudadano mediante Radicado No. 201941350300003964 del 19/dic/2019. Así mismo, el informe trimestral correspondiente a los meses de Enero a Marzo de 2020, con el Radicado No. 20204135030000514, de fecha: 21/abr/2020, indicando que todas las encuestas se encuentran escaneadas en la plataforma, motivo por el cual su avance en la acción es del 100%, derivada de la misma. Manifestó el auditado que se cumplió con la acción de enviar de manera oportuna las encuestas de satisfacción. Frente a la efectividad (situación/hallazgo) se observó que cumplieron con el envío, de acuerdo al Radicado No. 201941350300003964 del 19/dic/2019 y Radicado No. 20204135030000514, de fecha: 21/abr/2020. Por lo anterior, se estimó un porcentaje en cumplimiento del 100% referente al avance físico de la acción y meta, en estado de Excelente Desempeño, con efectividad derivada de la misma del 100%. Encontrándose la Acción cerrada en cumplimiento y en efectividad, vencida en su plazo de ejecución.
Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana. 85. Definir responsable de la entrega de las encuestas de satisfacción en las fechas definidas por el proceso líder.	17/ene/2020	15/jun/2020	69%	100%	144%	Excelente desempeño, con vacíos en su planificación	50%	Referente al avance físico (cumplimiento de la acción y la meta) se evidenció que se registraron las encuestas del Primer Trimestre 2020, que se encuentran escaneadas en la página web de la Alcaldía de Cali, con los siguientes links: Sin embargo, se ofició de manera extemporánea al líder. Manifestó el auditado que en el Comité Técnico, se asignaron los responsables de reportar las encuestas de satisfacción al líder, a los dos Subsecretarios, al Jefe de la Unidad de Apoyo, con el apoyo de Socorro Anaconda para consolidar la información como delegada del Comité de Sistemas Integrados de Gestión. Frente a la efectividad (situación/hallazgo) se evidenció el Acto No. 4173.010.19.1 de fecha: 10/feb/2020, las 70 encuestas y el Radicado No. 202041730200001074 del 14/may/2020, escaneadas en el aplicativo pero no se ofició al líder de manera oportuna. Motivo por el cual se estimó un porcentaje en cumplimiento del 100%, con estado de acción cerrada y meta en excelente desempeño con vacíos en su planificación del 69% de efectividad, acción cerrada en cumplimiento y efectividad, vigente en su plazo de ejecución.

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	FECHA DE EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	FECHA DE EVALUACIÓN DD/MM/AAAA	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO PLANIFICADO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	CALIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN	SUSTENTACIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LA ACCIÓN
Secretaría de Vivienda Social y Habitat. 66. Aplicar los lineamientos establecidos por la Subdirección de Trámites y Servicios, remitiendo las encuestas.	27/dic/2019	27/iv/2020	68%	100%	146%	Excelente desempeño, con vacíos en su planificación.	100%	Referente al avance físico (cumplimiento de la acción y la meta) que se evidenció con los documentos aportados por el auditado: 1) Radicado No. 202041379300004244 de fecha 18/03/2020 donde están los lineamientos se instruye realizar el seguimiento y control y medición de la atención oportuna de las comunicaciones y así como elaborar e impartir lineamientos en materia de servicio al ciudadano. 2) Radicado No 202041470190003554, se instruye a las personas encargadas del área de atención de atención al ciudadano de la SVSH, las cuales una vez aplicadas se validan y se el cargue en la plataforma establecida. 3) El Radicado 202041470100004034, donde se dan las instrucciones a la Subsecretaría de SMIL y la SOOD, para la aplicación y cargue de las encuestas de las personas que por competencia atienden. Frente a la efectividad, se evidenció mediante el Informe de Servicio al Ciudadano, del cuarto Trimestre del 2019 y el seguimiento de las comunicaciones de octubre del 2019, con las estadísticas. Por lo anterior, la acción alcanzó un porcentaje del 100% de cumplimiento encontrándose en estado: Excelente desempeño, con vacíos en su planificación, cerrada y Efectividad del 100%, quedando cerrada en cumplimiento y cerrada en efectividad, vigente en su plazo de ejecución.
Secretaría de Seguridad y Justicia. 67. Realizar y contextualizar al responsable de atención al ciudadano la importancia de realizar el envío de la información bajo los parámetros establecidos por el líder de la estrategia.	26/dic/2019	26/jun/2020	69%	0%	0%	En proceso de cumplimiento.	0%	Referente al cumplimiento (acción y meta), se identificó que la información documentada compartida no hace referencia a la acción: Realizar y contextualizar al responsable de atención al ciudadano la importancia de realizar el envío de la información bajo los parámetros establecidos por el líder de la estrategia ni a los envíos de las encuestas de satisfacción al líder del proceso a que haya lugar durante el tiempo de ejecución. En el Informe de seguimiento QORD Enero-Marzo 2020.pdf se observó que la Secretaría no reportó la aplicación de encuestas de satisfacción al Líder, por lo anterior el avance de la acción es 0% Encontrándose la acción/meta en un estado en proceso en Situación Severamente Crítica, con avance y efectividad del 0%. Acción vigente en el tiempo.
Secretaría de Infraestructura. 68. Cumplir con las fechas dadas por el organismo	26/dic/2019	30/jun/2020	67%	100%	148%	Excelente desempeño, con vacíos en su planificación.	100%	Frente al avance físico (cumplimiento de la acción y meta). Manifestó el auditado que se han enviado las encuestas de satisfacción por atención brindada al contribuyente de Mega obras, en los tiempos establecidos por el líder del proceso, lo que se corroboró con los documentos aportados por el auditado, Radicados Nos. 20204159300004274 del 30/mar/2020 y No 20204150300004284 del 30/mar/2020. Frente a la efectividad se evidenció que cumplieron con el envío de las encuestas en el tiempo establecido, con un porcentaje del 100% de cumplimiento y 100% de efectividad, quedando en estado: Excelente desempeño, con vacíos en su planificación, quedando cerrada en cumplimiento y cerrada en efectividad, vigente en su plazo de ejecución.
Secretaría de Salud Pública. 69. Realizar cronograma interno de entrega del Formato de Satisfacción en la atención al ciudadano.	26/dic/2019	26/jun/2020	69%	0%	0%	En proceso de cumplimiento.	0%	Frente a la acción y la meta se evidenció formato de encuestas en formato Excel para el área de Zoonosis del organismo, sin diligenciamiento de cifras. Captura de pantalla de correo electrónico enviado a las diferentes áreas del organismo, con fecha 8 de mayo 2020, con asunto: Solicitud información referente a las encuestas de satisfacción. Frente a la efectividad (situación trabajo): la información documentada compartida no está dentro de las fechas establecidas para ser auditado y a su vez no hace referencia a la acción: 1 Cronograma de entrega de informes elaborado e implementado. Encontrándose la acción con un avance físico al tiempo programado del 0%, con un estado de situación severamente crítica. Motivo por el cual se estimó un porcentaje en cumplimiento del 0% referente al avance físico de la acción y meta, en estado de Situación severamente crítica, con efectividad derivada de la misma del 0%. Encontrándose la Acción abierta en cumplimiento y abierta en efectividad, vigente en su plazo de ejecución.

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	INICIO DE EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	FINAL DE EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	PORCENTAJE DE AVANCE PLANEADO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	CALIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN	SUSTITUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LA ACCIÓN
Secretaría de Movilidad. 90. Realizar comunicación oficial referenda al operador la entrega oportuna de la información de la satisfacción acerca de los productos entregados.	10/ene/2020	10/jun/2020	61%	61%	100%	Excelente Desempeño	0%	<p>Frente a la acción y la meta en la Secretaría de Movilidad correspondiente al afianzamiento No.4 "Aplicación del formato de Satisfacción en la atención al ciudadano por la entrega de productos del organismo y remisión al líder del proadmiendo", se evidenció lo siguiente:</p> <p>El auditorio manifiesta que hay aproximadamente 70 trámites y servicios por medios virtuales con un operador y se le ha informado que desarrolla la encuesta de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación y a su vez realice envíos periódicamente de las encuestas de satisfacción.</p> <p>Se observó oficio con Radicado No. 202041520100700051, con fecha de 23/abr/2020 al operador CDAV, con asunto: Solicitud de encuestas para medir la satisfacción del usuario, dirigido al Centro de Diagnóstico Automotor del Valle.</p> <p>Se observó pantallazo de correo electrónico con fecha 07/may/2020, emitido por el área de Planeación Institucional de Movilidad al operador CDAV, con asunto: Formulario encuestas Google 2020. Por lo anterior, la acción alcanzó un porcentaje del 61% de cumplimiento encontrándose en estado de Excelente Desempeño.</p> <p>Frente a la efectividad (situación /hallazgo): No se evidencia respuesta del oficio con Radicado No. 202041520100700051, con fecha de 23/abr/2020 al operador CDAV y además de ello no se presentaron evidencias de aplicación del formato de satisfacción en la atención al ciudadano en el momento de la auditoría. Por lo anterior la acción alcanzó un porcentaje de efectividad del 0%.</p> <p>Motivo por el cual se estimó un porcentaje en cumplimiento del 61% referente al avance físico de la acción y meta, en estado de Excelente Desempeño, con efectividad derivada de la misma del 0%. Encontrándose la Acción abierta en cumplimiento y abierta en efectividad, vigente en su plazo de ejecución. Plazo de ejecución de la acción suscrita: del 10/ene/2020 al 10/jun/2020.</p>
Secretaría de Movilidad. 91. Incluir en el plan de trabajo las fechas de corte para el envío de la información.	10/ene/2020	10/jun/2020	61%	0%	0%	Excelente Desempeño	0%	<p>Referente al cumplimiento (acción y meta) se observó que no se presentó evidencias en el momento de la auditoría, en lo concerniente a la acción suscrita para el organismo.</p> <p>Motivo por el cual se estimó un porcentaje en cumplimiento del 0% referente al avance físico de la acción y meta, en estado situación severamente crítica, con efectividad derivada de la misma del 0%. Encontrándose la Acción abierta en cumplimiento y abierta en efectividad, vigente en su plazo de ejecución.</p>
Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios. 92. Asignar a un responsable en la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios para que ingrese la correspondiente información en la plataforma, submenú de encuestas de percepción al usuario y que a la vez lo haga seguimiento a las mismas.	01/ene/2020	10/jun/2020	75%	75%	101%	Excelente Desempeño	50%	<p>Frente a la acción y la meta se evidenció reporte de las encuestas mediante Oficio No. 202041610100009954 del 31/mar/2020 con asunto: Encuestas para medir la atención del usuario 1er trimestre de 2020. Además se observaron 19 folios en formato PDF con la aplicación de la encuesta para medir la satisfacción del Ciudadano debidamente diligenciada en el mes de marzo de 2020, con 220 filas y aplicando el formato MEDEU1.05.09.18.F06.F01.</p> <p>Frente a la efectividad (situación /hallazgo): como evidencia del ingreso de la correspondiente información en la plataforma, submenú de encuestas de satisfacción al Ciudadano y que a la vez se hace seguimiento a las mismas, se observó archivo en Excel denominado Registro de Satisfacción UAEGBS marzo 2020 con un total de 120 registros.</p> <p>Por lo anterior, se estimó un porcentaje del 75% del avance en la acción, de acuerdo con el avance físico proyectado a la fecha, al observarse la aplicación de la encuesta de Satisfacción al ciudadano en la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios según el informe realizado por la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana. Por lo anterior frente a la efectividad, se observó una efectividad parcial (50%), al haber sido reportado la aplicación de la encuesta al organismo competente en el primer trimestre.</p> <p>Acción con un avance físico respecto al cumplimiento del 75%, con estado de acción y meta en Excelente desempeño, y 50% de efectividad - Acción abierta vigente en su plazo de ejecución.</p>
Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional. 93. Recopilar y enviar al líder del proceso la información de las encuestas de Satisfacción del Usuario en los tiempos establecidos.	30/dic/2019	30/jun/2020	67%	0%	0%	Excelente Desempeño	0%	<p>Referente al avance físico (cumplimiento de la acción y meta): Se observó que la acción no cuenta con avance al momento de auditoría, motivo por el cual su avance en la acción es de 0%, sin efectividad (0%) derivada de la misma.</p> <p>Por lo anterior, se encontró la acción con un avance físico respecto al cumplimiento del 0% con estado de acción y meta en Situación severamente crítica, 0% de efectividad - Acción abierta vigente en el tiempo</p>

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	FECHA EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	FECHA DE EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	PORCENTAJE DE AVANCE PLANIFICADO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	CALIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN	SUBTENCION DE LA CALIFICACIÓN DE LA ACCIÓN
Secretaría de Turismo. 94. Incluir dentro de las obligaciones contractuales la responsabilidad de diligenciar oportunamente las encuestas de satisfacción del usuario a través de los diferentes canales.	15/ene/2020	15/jun/2020	56%	55%	100%	En proceso	50%	Frente a la acción y la meta se evidenció en formato PDF un (01) Contrato de Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión, No. 4172.010.25.1.054-2020 en la Clausula Primera. Alcance del Objeto Contractual y Obligaciones Especificas del Contratista, en el Numeral 3ro: Dar cumplimiento al diligenciamiento de las encuestas de atención a visitantes y remitidos por Oficio trimestralmente a la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación ciudadana. Dicho contrato fue verificado mediante la plataforma SIA OBSERVA ingresando como "Invitado". Por lo tanto, la acción y meta obtienen el 67% de cumplimiento respecto al tiempo de avance. Frente a la efectividad (situación hallazgo): Se evidenció una muestra de cinco (05) registros fotográficos de las 52 encuestas para medir la satisfacción del usuario realizadas a través de los diferentes canales en los meses de enero, febrero y marzo de 2020, observándose el adecuado diligenciamiento de dichas encuestas en el formato MEDE01.05.09.18.F06.F01. Motivo por el cual se estimó un porcentaje en cumplimiento del 53% referente al avance físico de la acción y meta, en estado Excelente desempeño, con efectividad derivada de la misma del 50%, al contar con el adecuado diligenciamiento de las encuestas de satisfacción del usuario requerida al momento de la auditoría. Acción abierta vigente en su plazo de ejecución.
Secretaría de Turismo. 95. Der cumplimiento al cronograma de fechas de corte para el envío de la información de las encuestas de satisfacción.	15/ene/2020	15/jun/2020	53%	58%	100%	Excelente desempeño	50%	Frente a la acción y la meta se evidenció archivo en Excel denominado Cronograma de Segimientos, donde se observó Cronograma De Segimientos de Acuerdo a Lineamientos del DADIL, donde se registró "Encuestas de Satisfacción enviadas a DIANA PATRICIA MORENO la Subdirección de Trámites y Servicios" mediante Oficio No. 202041720100001574 el día 06/abr/2020. Además, se evidenció el respectivo reporte trimestral obligatorio dentro del plazo establecido realizado por medio de Oficio dirigido a la Subdirección de Trámites y Servicios con radicado No. 202041720100001574 el día 06/abr/2020, con asunto: Remisión de Encuestas de Satisfacción, donde reportaron un total de 52 encuestas de satisfacción aplicadas, de las cuales 15 tuvieron calificación buena y 37 calificación excelente. Oficio firmado por el Secretario de Despacho de la Secretaría de Turismo. Frente a la efectividad (situación hallazgo): Se evidenció una muestra de cinco (05) registros fotográficos de las 52 encuestas para medir la satisfacción del usuario realizadas a través de los diferentes canales en los meses de enero, febrero y marzo de 2020, observándose el adecuado diligenciamiento de dichas encuestas en el formato MEDE01.05.09.18.F06.F01. Motivo por el cual se estimó un porcentaje en cumplimiento del 58% referente al avance físico de la acción y meta, en estado Excelente desempeño, con efectividad derivada de la misma del 50%, al contar con el adecuado diligenciamiento y reporte trimestral de las encuestas de satisfacción del usuario requerida al momento de la auditoría. Acción abierta vigente en su plazo de ejecución.
Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana. 96. Garantizar un mecanismo que permita la recepción de peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.	17/ene/2020	15/jun/2020	96%	100%	144%	Excelente desempeño con vacíos en su planificación	100%	Referente al avance físico (cumplimiento de la acción y la meta) se evidenció que el Sistema de Gestión Documental MIRAVE, se encuentra implementado, acorde al contrato y al otro del mismo, donde incluye en el pliego, que se puedan recibir grabos audios en lengua nativa que permitan dar respuesta al usuario. Manifestó el auditorio que el avance tecnológico le corresponde a DATIC, por ser los dueños del contrato. La SDTYP, le corresponde la revisión como participación dando la información que se requiera para que se hagan los ajustes y se puedan hacer las pruebas para verificar que el aplicativo si funciona. Frente a la efectividad (situación hallazgo) se evidenció la trazabilidad del proceso. Motivo por el cual se estimó un porcentaje en cumplimiento del 100%, con estado de acción cerrada y meta en excelente desempeño con vacíos en su planificación del 100% de efectividad, acción cerrada en cumplimiento y efectividad vigente en su plazo de ejecución.
Secretaría de Movilidad. 97. Asignar una persona responsable para la aplicación de las encuestas de atención en ventanilla.	10/ene/2020	10/jun/2020	61%	0%	0%	En proceso	0%	Referente al cumplimiento (acción y meta) se observo que no se presentó evidencias en el momento de la auditoría, en lo concerniente a la acción suscita para el organismo. Motivo por el cual se estimó un porcentaje en cumplimiento del 0% referente al avance físico de la acción y meta, en estado situación severamente critica, con efectividad derivada de la misma del 0%. Encontrándose la Acción abierta en cumplimiento y abierta en efectividad, vigente en su plazo de ejecución.

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	INICIO EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	FINAL DE EJECUCIÓN DD/MM/AAAA	PORCENTAJE DE AVANCE PLANIFICADO, RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO, RESPECTO AL CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO, RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	CALIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN	JUSTIFICACIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LA ACCIÓN
Secretaría de Movilidad. 98. Implementar la enovata.	10/ene/2020	10/jul/2020	61%	0%	0%	Estado de avance físico: 0%	0%	Referente al cumplimiento (acción y meta) se observo que no se presentó evidencias en el momento de la auditoría, en lo concerniente a la acción suscita para el organismo. Motivo por el cual se estimó un porcentaje en cumplimiento del 0% referente al avance físico de la acción y meta, en estado situación severamente crítica, con efectividad derivada de la misma del 0%. Encontrándose la Acción abierta en cumplimiento y abierta en efectividad, vigente en su plazo de ejecución.
Secretaría de Vivienda Social y Habitat. 99. Realizar el mantenimiento de los pisos, y adecuación del área de atención al usuario de la secretaria de vivienda social y habitat.	27/dic/2019	27/jul/2020	68%	100%	140%	Estado de avance físico: 100% en cumplimiento	100%	Referente al avance físico (cumplimiento de la acción y la meta) el auditado manifiesto, que la adecuación del mantenimiento del edificio le compela la administración de la Dirección de bienes y servicios. Los aires no estaban funcionando, cuando hicieron la auditoria pasada, el mantenimiento se hizo entre noviembre y diciembre y están funcionando. La Empresa PTO le entrego mantenimiento del área de atención al ciudadano y la Secretaría apelo un recurso y se cumplió el mantenimiento Frente a la efectividad con la Información suministrada por el auditado se evidenció que se realizó la adecuación y el mantenimiento del área acondicionada en el Área de atención al ciudadano. Por lo anterior, la acción alcanzó un porcentaje del 100% de cumplimiento encontrándose en estado cerrada y Efectividad del 100%, quedando cerrada en cumplimiento y cerrada en efectividad, vigente en su plazo de ejecución.
Secretaría de Movilidad. 100. Implementar un metodo de asignación de turnos manual mientras se gestionan los recursos.	10/ene/2020	10/jul/2020	61%	61%	100%	Estado de avance físico: 61%	0%	Referente al cumplimiento (acción y meta): Se observó por parte del auditor un correo con material fotográfico del método denominado por el organismo auditado FICHAS PARA ASIGNACIÓN DE TURNOS. No se evidenció nada respecto al tema de implementación de turnos. Motivo por el cual se estimó un porcentaje en cumplimiento del 61% referente al avance físico de la acción y meta, en estado Excelente desempeño, con efectividad derivada de la misma del 0%. Encontrándose la Acción abierta en cumplimiento y abierta en efectividad, vigente en su plazo de ejecución.
Secretaría de Movilidad. 101. Actualizar el caracterizador en el equipo de cómputo.	10/ene/2020	10/jul/2020	61%	0%	0%	Estado de avance físico: 0%	0%	Referente al cumplimiento (acción y meta) se observo que no se presentó evidencias en el momento de la auditoría, en lo concerniente a la acción suscita para el organismo. Motivo por el cual se estimó un porcentaje en cumplimiento del 0% referente al avance físico de la acción y meta, en estado situación severamente crítica, con efectividad derivada de la misma del 0%. Encontrándose la Acción abierta en cumplimiento y abierta en efectividad, vigente en su plazo de ejecución.
Secretaría de Seguridad y Justicia. 102. Serializar el espacio de entrega de certificado de propiedad horizontal.	28/dic/2019	28/jun/2020	68%	0%	0%	Estado de avance físico: 0%	0%	Referente al cumplimiento (acción y meta), en las fotografías entregadas se observó que la ventanilla, se encuentra en el mismo estado que la vigencia anterior. No se evidenció registro de avance sobre la acción: señalar el espacio de entrega de certificado de propiedad horizontal ni mejora en el lugar de atención, por lo anterior el avance de la acción es 0%. Encontrándose la acción/meta en un estado en proceso en Situación Severamente Crítica, con avance y efectividad del 0% derivada de la misma. Acción vigente en su plazo de ejecución.
Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios. 103. Realizar el mejoramiento de la infraestructura del Boulevard de la sexta conforme a los diseños para la reubicación de la Secretaría de Educación, parte del Departamento de Hacienda Municipal con las oficinas de cobro pasivo y cobro activo, además del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional que tendrá ubicado partes de su archivo de la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión documental, esta edificación contará en su primer piso con 44 puestos de atención al contribuyente y 210 sillas de espera para usuarios.	01/ene/2020	10/jun/2020	75%	75%	101%	Estado de avance físico: 75%	0%	Frente a la acción y la meta se evidenció once fotografías del mejoramiento de la infraestructura del Boulevard de la sexta conforme a los diseños para la reubicación de los organismos, en el registro se evidenció el fácil acceso a esta edificación, los puestos de atención al usuario y en cuanto se terminen las mejoras contara en su primer piso con 44 puestos de atención al contribuyente y 210 sillas de espera en la atención, así mismo, se pudo evidenciar en un porcentaje significativo de avance en las mejoras, manifestando el auditado que a la fecha solo se requiere del certificado de bombos y utilizar detalles, pues la arquitecta encargada mencionó que la obra se encuentra en un 98% de avance y para el próximo mes estará operando al servicio del ciudadano. Adicionalmente, se evidenciaron los siguientes documentos como soporte del seguimiento y apoyo a la supervisión del proceso de la obra: Actas de comité de obra civil para el edificio Boulevard Sexta Avenida: # 33 del 20/ene/2020, #34 del 30/ene/2020, # 35 del 06/feb/2020, #38 del 06/mar/2020, #40 del 23/abr/2020 y comité extraordinario de obra sin número del 29/abr/2020, cada acta con listado de asistencia debidamente firmada. Además se observó captura de pantalla con correo electrónico del 30/abr/2020 enviado por la arquitecta encargada de la obra al CONSORCIO INTERVENTORIA 2018 Edificio Boulevard de la Sexta, Con referencia a las reuniones de comité de obra N.40 y N.41, haciendo referencia a los pendientes de la obra consignados en las actas de comité. Frente a la efectividad a la fecha no se evidenció el 100% de la infraestructura mejorada y operando al ciudadano y que el mismo haga uso de la tecnología, señalización, accesibilidad y demás medios para atender como lo establece la norma. Por lo cual la efectividad es del 0%. Acción con un avance físico respecto al cumplimiento del 75%, con estado de acción y meta en Excelente desempeño, con efectividad (0%), acción abierta vigente en su plazo de ejecución.

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	INDIC. EJECUCIÓN 00=NNNN/AAAA	FECHA DE EJECUCIÓN 00=NNMM/AAAA	PORCENTAJE DE AVANCE PLANIFICADO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE EFECTIVO RESPECTO AL CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE EFECTIVO RESPECTO AL TIEMPO DE EVALUACIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN DE MEJORAMEN- TO	CALIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN	SUSTENTACIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LA ACCIÓN
Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana. 104. Realizar análisis y valoración de los controles.	17/ene/2020	15/jun/2020	69%	100%	144%	Excecente desempeño, con vacíos en su planificación	100%	Referente al avance físico (cumplimiento de la acción y la meta) se evidenció que la SDTYPC, han realizado el análisis y valoración de los controles al mapa de riesgos. Manifestó el auditado que el mapa de riesgos se actualizó en septi del 2019, realizaron el análisis del contexto y el monitoreo y revisión de los controles. Frente a la efectividad (situación/hallazgo) se evidenció con lo aportado por el auditado, lo siguiente: Acta No 4173.010,14,12,158 del Bimer/2020 y 4173.010,14,12,19 del 11/may/2020, y con los Radicados Nos: 2020417301000074, 20204173010000724, 20204137020001024, y las respectivas actas de monitoreo por cada Riesgo analizado. Motivo por el cual se estimó un porcentaje en cumplimiento del 100%, con estado de Excelente desempeño, con vacíos en su planificación, y 100% de efectividad, acción cerrada vigente en su plazo de ejecución.
CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO:			69%	55%	76%	Procesos en proceso	30%	

RECOMENDACIONES

1. Garantizar que el mecanismo estadístico en el sistema de Gestión Documental, permita la generación de reportes de manera fácil y oportuna de los radicados o PQRS.
2. Verificar la efectividad de los mecanismos y/o las herramientas de seguimiento, que realicen los organismos, a fin de dar cumplimiento a los tiempos de respuesta que dicta la Ley 1755 de 2015.
3. Garantizar los recursos necesarios para desarrollar los planes de choque y acciones de mejoramiento perdurables en el tiempo frente al cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes para la atención oportuna de los PQRS, así como el monitoreo y seguimiento a la percepción de la atención y satisfacción de la ciudadanía/usuarios.
4. Fortalecer el monitoreo, seguimiento y toma de decisiones pertinentes y oportunas a nivel directivo, frente al cumplimiento efectivo de las acciones suscritas en el plan de mejoramiento, en cada organismo evaluado, garantizando el cumplimiento de lo establecido en la ley 1755 de 2015, y demás normas concordantes para la atención oportuna de los PQRS.
5. Revisar y tomar acciones oportunas a nivel Directivo, basados en el análisis de los reportes e informes que emita el líder del subproceso Gestión de Servicio al Ciudadano respecto al cumplimiento de respuesta de los radicados en el sistema de gestión documental con el fin de fortalecer el cumplimiento de los tiempos establecidos por la Ley 1755 de 2015, y mejorar la atención y satisfacción de los ciudadanos/usuarios, en conjunto con los responsables en cada organismo.
6. Capacitar al personal responsable de dar respuesta a los PQRS, para dar cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 y la tipificación de los mismos.
7. La Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana y la Subdirección de Trámites y Servicios y Gestión Documental, deben analizar la competencia y responsabilidad con relación a la normatividad del Decreto Extranordinario 0516 de 2016, a fin de verificar el alcance de la caracterización de los usuarios.
8. Garantizar la implementación de las Políticas de Gestión Documental durante la aplicación del proceso Atención al Usuario.
9. Cumplir por parte de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, la articulación e implementación de los lineamientos frente a la caracterización DUB, generados por el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional para su implementación en la identificación de los grupos de interés.
10. Capacitar a las personas que realizan atención a los usuarios/ciudadanos, en cada organismo, para aplicar la caracterización DUB, de manera adecuada y oportuna, permitiendo a la Entidad, contar con información relevante para la toma de decisiones.
11. Fortalecer la verificación y cumplimiento de las acciones suscritas en el plan de mejoramiento producto de las auditorías, por parte de los responsables, con el fin que las mismas obtengan el nivel de efectividad y cumplimiento en su tiempo de ejecución.
12. Establecer un plan de contingencia para las acciones números 2, 3, 7, 12, 25, 31, 42, 43, 44, 49, 50, 62, 63, 64, 65, 66, 68, 69, 70, 71, 80, 81, 82, 87, 88, 90, 91, 93, 97, 98, 101 y 102, las cuales se encuentran en una situación severamente crítica, con el propósito de llevar a cabo su cumplimiento y efectividad.
13. Continuar ejecutando las acciones establecidas, para dar cumplimiento a la normatividad, en los puntos de atención al ciudadano, donde se brindan servicios adicionales a los usuarios.
14. Dar continuidad a la implementación de mecanismos de control y seguimiento que aseguren el cumplimiento y efectividad de los PQRS, con la atención oportuna de la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Superancias (PQRS), dando cumplimiento a la Ley 1755 de 2015, y a las directrices impartidas por el líder del proceso, para eliminar la causa raíz de la situación encontrada, teniendo en cuenta la fecha de ejecución.
15. Comunicar y tomar acciones por parte de los líderes del Proceso Atención al Usuario y el Subproceso Gestión de Servicio al Ciudadano, sobre los puntos de atención, toda vez que perciba en los organismos evaluados que este concepto continúa limitado a las instalaciones donde se cuenta con ventanillas de atención de PQRS, desconociéndose la normatividad que les rige, en cuanto a horario e infraestructura requerida.
16. Dar tratamiento oportuno a los riesgos materializados, de acuerdo a la política de administración de riesgos versión 3 y fortalecer la implementación de los controles establecidos en los mapas de riesgo en los organismos evaluados, estableciendo acciones de mejoramiento coordinadas con el líder de cada proceso.

Jaime López Molina
Jefe de Oficina

EQUIPO AUDITOR

Nombre del Auditor Líder:	Firma	Nombre del Auditor de Apoyo:	Firma
Cindy Lorena Oviedo Álvarez		Adriana González Méndez	
Nombre del Auditor de Apoyo:	Firma	Nombre del Auditor de Apoyo:	Firma
Julián Arley Laguna Arango		Diego Andrés López González	
Nombre del Auditor de Apoyo:	Firma	Nombre del Auditor de Apoyo:	Firma
Cristina Vega Ortiz			