

FORMATO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION VERSIÓN 1.0												FORMATO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION VERSIÓN 1.0						
FORMULACION DE PLAN DE MEJOREMIENTO POR PROCESOS												IMPLEMENTACION DEL PLAN DE MEJOREMIENTO						
1. NOMBRE DEL ORGANISMO: DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL																		
2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO: CLAUDIA PATRICIA MARROQUIN CANO - Directora de Departamento													3. FIRMA DEL RESPONSABLE: <i>Claudia Patricia Marroquin</i>					
4. FECHA DE SUSCRIPCION: 15 de junio de 2022																		
5. NOMBRE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO: Auditoria No. 20 de Evaluación a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y estándares de atención de PQRS y seguimiento al plan de mejoramiento de la Auditoria No. 47 de Evaluación a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y estándares de atención de PQRS.																		
NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	PUNTOS DE DETECCION	DESCRIPCION DE LA SITUACION/HALLAZGO	TIPO DE SITUACION/ HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA CAUSA DE LA SITUACION/HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA ACCION	TIPO DE ACCION	OBJETIVO DE LA ACCION	DESCRIPCION DE LA META (en unidad de medida)	RECURSOS PARA IMPLEMENTACION DE LA ACCION		RESPONSABLE DE LA ACCION	PERIODO DE EJECUCION DE LA META (DD/MM/AAA A DD/MM/AAA)		FECHA DEL SEGUIMIENTO (DD/MM/AAA)	AVANCE DE EJECUCION (SOPORTES)	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES		
									HUMANOS	FINANCIEROS		INICIO (DD/MM/AAA)	FINAL (DD/MM/AAA)				Nombre Completo	Cargo
Secretaría de Educación	4. Informe de Auditoria Interna.	1. Cumplimiento de las tareas No. 8, 11, 16, 18 y 22 del Procedimiento MAGT04.05.18.P01 denominado "Radicalización de Comunicaciones Oficiales de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugencias y Denuncias (PQRS)" a través de los Canales de Atención Disponibles.	OM: Oportunidad de Mejora	En la Secretaría de Educación, se evidenció que los turnos son asignados de manera manual direccionando al usuario a la ventanilla, lo cual dificulta que, el ciudadano esté bien orientado frente al turno asignado. Así mismo, en cuanto a la digitalización de las comunicaciones radicadas, se realizan de manera manual, no se cuenta con los equipos que generan la impresión del sticker entregado al ciudadano y a la entidad que recibe las diferentes solicitudes.	Los Turnos para atención son asignados de manera manual y no se cuenta con los equipos que generan la impresión del sticker entregado al ciudadano y a la entidad que recibe las diferentes solicitudes.	Reforzar solicitud al Despacho de Educación para la Adquisición de equipos	AM: Acción de Mejora	Disponer de herramientas óptimas para la buena prestación del servicio	Un (1) Oficio solicitando equipos para garantizar la buena prestación del servicio.	N/A	Carlos Arturo Restrepo Alegria	Profesional Universitario	05-Jun-22	05-Dec-22	Yesid Gómez Gómez	Profesional Especializado	15-Oct-22	OK
Secretaría de Movilidad	4. Informe de Auditoria Interna.	1. Cumplimiento de las tareas No. 8, 11, 16, 18 y 22 del Procedimiento MAGT04.05.18.P01 denominado "Radicalización de Comunicaciones Oficiales de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugencias y Denuncias (PQRS)" a través de los Canales de Atención Disponibles.	OM: Oportunidad de Mejora	en la Secretaría de Movilidad se evidenció que, una de las ventanillas no se encontró en buen estado, evidenciándose un plástico en lugar del vidrio. En relación al cumplimiento de la Acción: "Realizar reparación del vidrio de la ventanilla de atención al usuario.", al momento de la visita en sitio esta no ha sido reparada. Lo anterior, permite dar calificación de Oportunidad de Mejora, acción cumplida y no efectiva.	No se contaba con los insumos para realizar la reparación según el hallazgo	Realizar la reparación de la ventanilla conforme a los recursos disponibles	AM: Acción de Mejora	Garantizar la adecuación de la infraestructura en cuanto a la ventanilla de atención	Una (1) ventanilla reparada	N/A	Martha Lucinda Quintero	Profesional Universitario	15-Jun-22	15-Jul-22	Javier Arias Corón	Jefa de Oficina Unidad de Apoyo a la Gestión	05-Jul-22	OK
Departamento Administrativo de Hacienda	4. Informe de Auditoria Interna.	Cumplimiento de la normatividad que regula las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugencias, y Denuncias - PQRS, de acuerdo a la muestra.	NC: No Conformidad	La causa que genera el hallazgo es el alto volumen de solicitudes de trámite de preño erizado, que son tipificados como PQRS los cuales para su atención requieren un tiempo superior a los establecidos en la Ley 1755 de 2015.	De acuerdo a la evaluación realizada en el año 2020, se evidenció que el organismo Departamento Administrativo de Hacienda, con el fin de cumplir con el marco normativo del tiempo de respuesta cuando una solicitud supera el tiempo establecido en la legislación.	Reforzar los lineamientos para dar cumplimiento a la atención oportuna de las PQRS	Acción Correctiva	Dar respuesta oportuna a la solicitudes radicadas por el contribuyente	Un (1) oficio	N/A	Luis Eduardo Ocampo	Profesional Especializado	09-Jun-22	08-Dec-22	Santiago Hung	Subdirector	09-Aug-22	OK
Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional,	4. Informe de Auditoria Interna.	Cumplimiento de la normatividad que regula las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugencias, y Denuncias - PQRS, de acuerdo a la muestra.  De los veintiséis (27) organismos evaluados con la muestra de PQRS, quince (15) organismos equivalentes al 55%, cumplieron con los estándares de atención, sin embargo, se evidenció que el organismo Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional, no cumplió con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y decreto 491 de 2020, de conformidad a la evaluación realizada en cada uno de los organismos.  Incurriendo en el riesgo de impactar negativamente en la credibilidad y la transparencia administrativa del Distrito de Santiago de Cali, al no garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición y congresional el equipo jurídico Distrital con la acción de tutela, así mismo, impedir el logro de los fines esenciales del Estado con el ciudadano.	NC: No Conformidad	Debilidad en las competencias por parte de los funcionarios por parte de los componentes por parte de los funcionarios para dar cumplimiento con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y decreto 491 de 2020	Debilidad en las competencias por parte de los funcionarios por parte de los componentes por parte de los funcionarios para dar cumplimiento con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y decreto 491 de 2020	Reforzar los lineamientos para dar cumplimiento a la atención oportuna de las PQRS	Acción Correctiva	Atender oportunamente las PQRS	Una (1) circular con lineamientos para la atención oportuna de las PQRS	N/A	Claudia Patricia Marroquin Cino	Directora de Departamento Administrativo	15-Jun-22	15-Aug-22	Liz Mary Gutierrez Rendón	Subdirectora de Departamento Administrativo	15-Sep-22	Partida otra mala donde se establece como se cumplió la acción.
				Realizar socialización con los funcionarios responsables de la atención oportuna de la atención oportuna de las PQRS	Acción Correctiva			Una (1) jornada de socialización	N/A	15-Jun-22			15-Oct-22	15-Sep-22			Identificar al año con esta acción se cumpla la meta.	
				Realizar y entregar informe bimestral al nivel directivo con la relación de los usuarios del sistema de gestión documental, donde se evidencia el estado de las PQRS	Acción Correctiva			Un (1) informe bimestral enviado	N/A	15-Jun-22			15-Dec-22	15-Sep-22			Revisar el tiempo para la ejecución de la acción.	
Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente	4. Informe de Auditoria Interna.	Cumplimiento de la normatividad que regula las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugencias, y Denuncias - PQRS, de acuerdo a la muestra.  De los veintiséis (27) organismos evaluados con la muestra de PQRS, quince (15) organismos equivalentes al 55%, cumplieron con los estándares de atención, sin embargo, se evidenció que el organismo Departamento Administrativo del Medio Ambiente, no cumplió con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y decreto 491 de 2020, de conformidad a la evaluación realizada en cada uno de los organismos.  Incurriendo en el riesgo de impactar negativamente en la credibilidad y la transparencia administrativa del Distrito de Santiago de Cali, al no garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición y congresional el equipo jurídico Distrital con la acción de tutela, así mismo, impedir el logro de los fines esenciales del Estado con el ciudadano.	NC: No Conformidad	Falta de compromiso por parte del personal del DAGMA, para cumplir con los tiempos de respuesta establecidos en la norma, para las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de trámite y servicios.	Elaborar y entregar informes del estado de PQRS mensuales a los diferentes Equipos de Trabajo y nivel jerárquico, donde se evidencie el compromiso en la atención de las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, entre otros; interpuso por la ciudadana.	AC: Acción Correctiva		Incrementar los indicadores de eficiencia y eficacia, que permitan mejorar la satisfacción de nuestros usuarios y la imagen institucional.	6 informes de gestión, actas de reunión, comunicaciones y/o medios electrónicos, donde se evidencie el estado y avance en la atención de PQRS.	N/A	Diego Carvajal Trujillo	Jefe de Oficina Unidad de Apoyo a la Gestión	13-Jun-22	13-Dec-22	Franey Restrepo Apurí	Directora del Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente	30/Sep/2022	OK
				Desarrollar e implementar instrumentos tecnológicos de información que permitan tener una credibilidad en los estados de las PQRS.				2 aplicativos tecnológicos que generen la información de seguimiento a PQRS, Desarrollados e implementados.	N/A	13-Jun-22			30-Aug-22					

1. NOMBRE DEL ORGANISMO: DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL																																																																																																								
2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO: CLAUDIA PATRICIA MARROQUIN CANO - Directora de Departamento																																																																																																								
3. FIRMA DEL RESPONSABLE: <i>Claudia Patricia Marroquin</i>																																																																																																								
4. FECHA DE SUSCRIPCION: 15 de Junio de 2022																																																																																																								
5. NOMBRE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO: Auditoria No. 20 de Evaluación a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y estándares de atención de PQRSO y seguimiento al plan de mejoramiento de la Auditoria No. 47 de Evaluación a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y estándares de atención de PQRSO.																																																																																																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)</th> <th>PUNTOS DE DETECCION</th> <th>DESCRIPCION DE LA SITUACION/MALLAZGO</th> <th>TIPO DE SITUACION/MALLAZGO</th> <th>DESCRIPCION DE LA CAUSA DE LA SITUACION/MALLAZGO</th> <th>DESCRIPCION DE LA ACCION</th> <th>TIPO DE ACCION</th> <th>OBJETIVO DE LA ACCION</th> <th>DESCRIPCION DE LA META (en unidad de medida)</th> <th>RECURSOS PARA IMPLANTACION DE LA ACCION (Humanos, Fisicos, Tecnicos, Financieros)</th> <th>RESPONSABLE DE LA ACCION</th> <th>PERIODICIDAD DE LA META (DD/MMM/AAAA)</th> <th>FECHA DEL SEGUIMIENTO (DD/MMM/AAA)</th> <th>AVANCE DE EJECUCION (SOPORTES)</th> <th>PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Departamento Administrativo de Planeación</td> <td>4. Informe de Auditoria Interna.</td> <td>Cumplimiento de la normatividad que regula las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugencias, y Denuncias - PQRSO, de acuerdo a la muestra.  De los veintisiete (27) organismos evaluados con la muestra de PQRS, quince (15) organismos equivalentes al 56%, cumplieron con los estándares de atención, sin embargo, se evidenció que el organismo Departamento Administrativo de Planeación no cumplió con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y decreto 491 de 2020, de conformidad a la evaluación realizada en cada uno de los organismos.  Incurriendo en el riesgo de impactar negativamente en la credibilidad y la transparencia administrativa del Distrito de Santiago de Cali, al no garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición y concesionar el equipo jurídico Distrital con la acción de tutela, así mismo, impedir el logro de los fines esenciales del Estado con el ciudadano.</td> <td>NC: No Conformidad</td> <td>Debilidad al momento de dar cumplimiento a la normatividad vigente - Ley 1755 Derechos de Peticion y reclamaciones establecidos por la administración frente a los requisitos a cumplir.</td> <td>Realizar una(1) reunión, donde se genere un (1) acta para identificar y aprobar la hoja de ruta del proceso de atención de PQRSO, definiendo roles específicos frente a la responsabilidad de los tiempos de contestación de los mismos.</td> <td>AC: Acción Correctiva</td> <td>Definir, estructurar e implementar una (1) hoja de ruta del proceso de atención de PQRSO, definiendo roles específicos frente a la responsabilidad de los tiempos de contestación de los mismos.</td> <td>Un (1) Acta con Hoja de ruta establecida</td> <td>N/A</td> <td>Claudia Posso</td> <td>15-Jun-22</td> <td>15-Dec-22</td> <td>15-Oct-22</td> <td>OK</td> </tr> <tr> <td>Secretaría de Gobierno</td> <td>4. Informe de Auditoria Interna.</td> <td>Cumplimiento de la normatividad que regula las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugencias, y Denuncias - PQRSO, de acuerdo a la muestra.  De los veintisiete (27) organismos evaluados con la muestra de PQRS, quince (15) organismos equivalentes al 56%, cumplieron con los estándares de atención, sin embargo, se evidenció que el organismo Secretaría de Gobierno, no cumplió con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y decreto 491 de 2020, de conformidad a la evaluación realizada en cada uno de los organismos.  Incurriendo en el riesgo de impactar negativamente en la credibilidad y la transparencia administrativa del Distrito de Santiago de Cali, al no garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición y concesionar el equipo jurídico Distrital con la acción de tutela, así mismo, impedir el logro de los fines esenciales del Estado con el ciudadano.</td> <td>NC: No Conformidad</td> <td>Verificar el cumplimiento de la normatividad que regula la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugencias, y Denuncias - PQRSO, de acuerdo a la muestra.</td> <td>Realizar una (1) mesa de trabajo con la Secretaría de Gobierno Nhora Mondragón y todos los usuarios del sistema de gestión documental, en la cual se socialice la importancia e implicaciones del incumplimiento de la no atención oportuna de las comunicaciones.</td> <td>AM: Acción de Mejora</td> <td>Socializar la importancia de dar cumplimiento oportunamente por parte de cada usuario del sistema de gestión documental, para garantizar la gestión documental, implementar y mantener los lineamientos establecidos en la ley 1755 de 2015, contribuyendo a la mejoría continua.</td> <td>Una (1) mesa de trabajo con la Secretaría de despacho Nhora Yhanet Mondragón Ortiz y todos los usuarios del sistema de gestión documental, sobre la importancia e implicaciones del incumplimiento de la no atención oportuna de las comunicaciones.</td> <td>N/A</td> <td>Nhora Yhanet Mondragón Ortiz</td> <td>Secretaría de Despacho</td> <td>15-Jun-22</td> <td>30-Jul-22</td> <td>Nhora Yhanet Mondragón Ortiz</td> <td>Secretaría de Despacho</td> <td>15-Sep-22</td> <td>OK</td> </tr> <tr> <td>Secretaría de Movilidad</td> <td>4. Informe de Auditoria Interna.</td> <td>Cumplimiento de la normatividad que regula las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugencias, y Denuncias - PQRSO, de acuerdo a la muestra.  De los veintisiete (27) organismos evaluados con la muestra de PQRS, quince (15) organismos equivalentes al 56%, cumplieron con los estándares de atención, sin embargo, se evidenció que el organismo Secretaría de Movilidad no cumplió con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y decreto 491 de 2020, de conformidad a la evaluación realizada en cada uno de los organismos.  Incurriendo en el riesgo de impactar negativamente en la credibilidad y la transparencia administrativa del Distrito de Santiago de Cali, al no garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición y concesionar el equipo jurídico Distrital con la acción de tutela, así mismo, impedir el logro de los fines esenciales del Estado con el ciudadano.</td> <td>NC: No Conformidad</td> <td>Fortalecer en la aplicación por parte del personal de los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y Decreto 491 de 2020</td> <td>Realizar seguimiento a cada uno de los tiempos de respuesta estableciendo informando al estado de la bandeja del sistema de gestión documental.</td> <td>AC: Acción Correctiva</td> <td>Fortalecer el cumplimiento al marco normativo aplicable y directrices de la administración distrital</td> <td>Un (1) seguimiento a cada líder de área</td> <td>N/A</td> <td>Martha Lucinda Quintero</td> <td>Profesional Universitario</td> <td>15-Jun-22</td> <td>15-Dec-22</td> <td>Javier Arias Ceron</td> <td>Jefe de Unidad de Apoyo de la Gestión</td> <td>15-Oct-22</td> <td>OK</td> </tr> <tr> <td>Desarrollo Integral del territorio/ Desarrollo Físico/ Secretaría de Infraestructura</td> <td>4. Informe de Auditoria Interna.</td> <td>Cumplimiento de la normatividad que regula las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugencias, y Denuncias - PQRSO, de acuerdo a la muestra.  De los veintisiete (27) organismos evaluados con la muestra de PQRS, quince (15) organismos equivalentes al 56%, cumplieron con los estándares de atención, sin embargo, se evidenció que el organismo Secretaría de Infraestructura no cumplió con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y decreto 491 de 2020, de conformidad a la evaluación realizada en cada uno de los organismos.  Incurriendo en el riesgo de impactar negativamente en la credibilidad y la transparencia administrativa del Distrito de Santiago de Cali, al no garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición y concesionar el equipo jurídico Distrital con la acción de tutela, así mismo, impedir el logro de los fines esenciales del Estado con el ciudadano.</td> <td>NC: No Conformidad</td> <td>Debilidad por parte de algunos usuarios en cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y Decreto 491 de 2020</td> <td>Realizar meses de trabajo entre el nivel directivo, CDD y con el acompañamiento del área de desarrollo tecnológico para realizar seguimiento sobre el estado de la bandeja del sistema de gestión documental y definir acciones pertinentes para el cumplimiento de los tiempos de respuesta.</td> <td>AC: Acción Correctiva</td> <td>Fortalecer el cumplimiento por parte del organismo, al marco normativo que regula las PQRSO (Ley 1755 de 2015 y Decreto 491 de 2020)</td> <td>Un (1) acta de reunión mensual</td> <td>N/A</td> <td>Eliana Martínez Tenorio Diego Fernando Pérez Duque</td> <td>Subsecretario de Infraestructura y Mantenimiento vial - Subsecretario de Apoyo Técnico</td> <td>30-Jun-22</td> <td>30-Dec-22</td> <td>Nestor Martínez Sandoval</td> <td>Secretario de Infraestructura</td> <td>30-Sep-22</td> <td>RIF A través de correo, la Secretaria indicó: "De parte de la Secretaría de Infraestructura ya acabamos de gestionar las observaciones"</td> </tr> <tr> <td>Secretaría de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres</td> <td>4. Informe de Auditoria Interna.</td> <td>Cumplimiento de la normatividad que regula las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugencias, y Denuncias - PQRSO, de acuerdo a la muestra.  De los veintisiete (27) organismos evaluados con la muestra de PQRS, quince (15) organismos equivalentes al 56%, cumplieron con los estándares de atención, sin embargo, se evidenció que el organismo Secretaría de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres no cumplió con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y decreto 491 de 2020, de conformidad a la evaluación realizada en cada uno de los organismos.  Incurriendo en el riesgo de impactar negativamente en la credibilidad y la transparencia administrativa del Distrito de Santiago de Cali, al no garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición y concesionar el equipo jurídico Distrital con la acción de tutela, así mismo, impedir el logro de los fines esenciales del Estado con el ciudadano.</td> <td>NC: No Conformidad</td> <td>Debilidad al momento de dar cumplimiento a la normatividad vigente - Ley 1755 Derechos de Peticion y reclamaciones establecidos por la administración frente a los requisitos a cumplir.</td> <td>Definir acciones, tareas y metas a desarrollar a través de la elaboración de lineamientos.</td> <td>AM: Acción de Mejora</td> <td>Dar cumplimiento a los establecidos por norma (Ley 1755) y lineamientos ofrecidos por la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental</td> <td>Continuar implementando mecanismos de seguimiento y control que permitan apoyar al cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755/2015 (PQRSO).</td> <td>N/A</td> <td>Rodrigo Zamorano Sanclemente</td> <td>Secretario de Despacho</td> <td>07-Jun-22</td> <td>07-Dec-22</td> <td>Ingrid Lorena Carmona Restrepo</td> <td>Auxiliar Administrativa</td> <td>15-Oct-22</td> <td>RIF El organismo, a través de correo, manifestó lo siguiente: "según informes oficiales, no se le ha ocurrido causas, porque muy respetuosamente, consideran que si cumple con lo requerido (ceguamente), llevando en cuenta la capacitación del pasado 31 de mayo de 2022."</td> </tr> </tbody> </table>	NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	PUNTOS DE DETECCION	DESCRIPCION DE LA SITUACION/MALLAZGO	TIPO DE SITUACION/MALLAZGO	DESCRIPCION DE LA CAUSA DE LA SITUACION/MALLAZGO	DESCRIPCION DE LA ACCION	TIPO DE ACCION	OBJETIVO DE LA ACCION	DESCRIPCION DE LA META (en unidad de medida)	RECURSOS PARA IMPLANTACION DE LA ACCION (Humanos, Fisicos, Tecnicos, Financieros)	RESPONSABLE DE LA ACCION	PERIODICIDAD DE LA META (DD/MMM/AAAA)	FECHA DEL SEGUIMIENTO (DD/MMM/AAA)	AVANCE DE EJECUCION (SOPORTES)	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES	Departamento Administrativo de Planeación	4. Informe de Auditoria Interna.	Cumplimiento de la normatividad que regula las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugencias, y Denuncias - PQRSO, de acuerdo a la muestra.  De los veintisiete (27) organismos evaluados con la muestra de PQRS, quince (15) organismos equivalentes al 56%, cumplieron con los estándares de atención, sin embargo, se evidenció que el organismo Departamento Administrativo de Planeación no cumplió con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y decreto 491 de 2020, de conformidad a la evaluación realizada en cada uno de los organismos.  Incurriendo en el riesgo de impactar negativamente en la credibilidad y la transparencia administrativa del Distrito de Santiago de Cali, al no garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición y concesionar el equipo jurídico Distrital con la acción de tutela, así mismo, impedir el logro de los fines esenciales del Estado con el ciudadano.	NC: No Conformidad	Debilidad al momento de dar cumplimiento a la normatividad vigente - Ley 1755 Derechos de Peticion y reclamaciones establecidos por la administración frente a los requisitos a cumplir.	Realizar una(1) reunión, donde se genere un (1) acta para identificar y aprobar la hoja de ruta del proceso de atención de PQRSO, definiendo roles específicos frente a la responsabilidad de los tiempos de contestación de los mismos.	AC: Acción Correctiva	Definir, estructurar e implementar una (1) hoja de ruta del proceso de atención de PQRSO, definiendo roles específicos frente a la responsabilidad de los tiempos de contestación de los mismos.	Un (1) Acta con Hoja de ruta establecida	N/A	Claudia Posso	15-Jun-22	15-Dec-22	15-Oct-22	OK	Secretaría de Gobierno	4. Informe de Auditoria Interna.	Cumplimiento de la normatividad que regula las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugencias, y Denuncias - PQRSO, de acuerdo a la muestra.  De los veintisiete (27) organismos evaluados con la muestra de PQRS, quince (15) organismos equivalentes al 56%, cumplieron con los estándares de atención, sin embargo, se evidenció que el organismo Secretaría de Gobierno, no cumplió con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y decreto 491 de 2020, de conformidad a la evaluación realizada en cada uno de los organismos.  Incurriendo en el riesgo de impactar negativamente en la credibilidad y la transparencia administrativa del Distrito de Santiago de Cali, al no garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición y concesionar el equipo jurídico Distrital con la acción de tutela, así mismo, impedir el logro de los fines esenciales del Estado con el ciudadano.	NC: No Conformidad	Verificar el cumplimiento de la normatividad que regula la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugencias, y Denuncias - PQRSO, de acuerdo a la muestra.	Realizar una (1) mesa de trabajo con la Secretaría de Gobierno Nhora Mondragón y todos los usuarios del sistema de gestión documental, en la cual se socialice la importancia e implicaciones del incumplimiento de la no atención oportuna de las comunicaciones.	AM: Acción de Mejora	Socializar la importancia de dar cumplimiento oportunamente por parte de cada usuario del sistema de gestión documental, para garantizar la gestión documental, implementar y mantener los lineamientos establecidos en la ley 1755 de 2015, contribuyendo a la mejoría continua.	Una (1) mesa de trabajo con la Secretaría de despacho Nhora Yhanet Mondragón Ortiz y todos los usuarios del sistema de gestión documental, sobre la importancia e implicaciones del incumplimiento de la no atención oportuna de las comunicaciones.	N/A	Nhora Yhanet Mondragón Ortiz	Secretaría de Despacho	15-Jun-22	30-Jul-22	Nhora Yhanet Mondragón Ortiz	Secretaría de Despacho	15-Sep-22	OK	Secretaría de Movilidad	4. Informe de Auditoria Interna.	Cumplimiento de la normatividad que regula las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugencias, y Denuncias - PQRSO, de acuerdo a la muestra.  De los veintisiete (27) organismos evaluados con la muestra de PQRS, quince (15) organismos equivalentes al 56%, cumplieron con los estándares de atención, sin embargo, se evidenció que el organismo Secretaría de Movilidad no cumplió con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y decreto 491 de 2020, de conformidad a la evaluación realizada en cada uno de los organismos.  Incurriendo en el riesgo de impactar negativamente en la credibilidad y la transparencia administrativa del Distrito de Santiago de Cali, al no garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición y concesionar el equipo jurídico Distrital con la acción de tutela, así mismo, impedir el logro de los fines esenciales del Estado con el ciudadano.	NC: No Conformidad	Fortalecer en la aplicación por parte del personal de los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y Decreto 491 de 2020	Realizar seguimiento a cada uno de los tiempos de respuesta estableciendo informando al estado de la bandeja del sistema de gestión documental.	AC: Acción Correctiva	Fortalecer el cumplimiento al marco normativo aplicable y directrices de la administración distrital	Un (1) seguimiento a cada líder de área	N/A	Martha Lucinda Quintero	Profesional Universitario	15-Jun-22	15-Dec-22	Javier Arias Ceron	Jefe de Unidad de Apoyo de la Gestión	15-Oct-22	OK	Desarrollo Integral del territorio/ Desarrollo Físico/ Secretaría de Infraestructura	4. Informe de Auditoria Interna.	Cumplimiento de la normatividad que regula las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugencias, y Denuncias - PQRSO, de acuerdo a la muestra.  De los veintisiete (27) organismos evaluados con la muestra de PQRS, quince (15) organismos equivalentes al 56%, cumplieron con los estándares de atención, sin embargo, se evidenció que el organismo Secretaría de Infraestructura no cumplió con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y decreto 491 de 2020, de conformidad a la evaluación realizada en cada uno de los organismos.  Incurriendo en el riesgo de impactar negativamente en la credibilidad y la transparencia administrativa del Distrito de Santiago de Cali, al no garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición y concesionar el equipo jurídico Distrital con la acción de tutela, así mismo, impedir el logro de los fines esenciales del Estado con el ciudadano.	NC: No Conformidad	Debilidad por parte de algunos usuarios en cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y Decreto 491 de 2020	Realizar meses de trabajo entre el nivel directivo, CDD y con el acompañamiento del área de desarrollo tecnológico para realizar seguimiento sobre el estado de la bandeja del sistema de gestión documental y definir acciones pertinentes para el cumplimiento de los tiempos de respuesta.	AC: Acción Correctiva	Fortalecer el cumplimiento por parte del organismo, al marco normativo que regula las PQRSO (Ley 1755 de 2015 y Decreto 491 de 2020)	Un (1) acta de reunión mensual	N/A	Eliana Martínez Tenorio Diego Fernando Pérez Duque	Subsecretario de Infraestructura y Mantenimiento vial - Subsecretario de Apoyo Técnico	30-Jun-22	30-Dec-22	Nestor Martínez Sandoval	Secretario de Infraestructura	30-Sep-22	RIF A través de correo, la Secretaria indicó: "De parte de la Secretaría de Infraestructura ya acabamos de gestionar las observaciones"	Secretaría de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres	4. Informe de Auditoria Interna.	Cumplimiento de la normatividad que regula las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugencias, y Denuncias - PQRSO, de acuerdo a la muestra.  De los veintisiete (27) organismos evaluados con la muestra de PQRS, quince (15) organismos equivalentes al 56%, cumplieron con los estándares de atención, sin embargo, se evidenció que el organismo Secretaría de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres no cumplió con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y decreto 491 de 2020, de conformidad a la evaluación realizada en cada uno de los organismos.  Incurriendo en el riesgo de impactar negativamente en la credibilidad y la transparencia administrativa del Distrito de Santiago de Cali, al no garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición y concesionar el equipo jurídico Distrital con la acción de tutela, así mismo, impedir el logro de los fines esenciales del Estado con el ciudadano.	NC: No Conformidad	Debilidad al momento de dar cumplimiento a la normatividad vigente - Ley 1755 Derechos de Peticion y reclamaciones establecidos por la administración frente a los requisitos a cumplir.	Definir acciones, tareas y metas a desarrollar a través de la elaboración de lineamientos.	AM: Acción de Mejora	Dar cumplimiento a los establecidos por norma (Ley 1755) y lineamientos ofrecidos por la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental	Continuar implementando mecanismos de seguimiento y control que permitan apoyar al cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755/2015 (PQRSO).	N/A	Rodrigo Zamorano Sanclemente	Secretario de Despacho	07-Jun-22	07-Dec-22	Ingrid Lorena Carmona Restrepo	Auxiliar Administrativa	15-Oct-22	RIF El organismo, a través de correo, manifestó lo siguiente: "según informes oficiales, no se le ha ocurrido causas, porque muy respetuosamente, consideran que si cumple con lo requerido (ceguamente), llevando en cuenta la capacitación del pasado 31 de mayo de 2022."	Revisión de las observaciones por los auditores reportables de cada Organismo	
NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	PUNTOS DE DETECCION	DESCRIPCION DE LA SITUACION/MALLAZGO	TIPO DE SITUACION/MALLAZGO	DESCRIPCION DE LA CAUSA DE LA SITUACION/MALLAZGO	DESCRIPCION DE LA ACCION	TIPO DE ACCION	OBJETIVO DE LA ACCION	DESCRIPCION DE LA META (en unidad de medida)	RECURSOS PARA IMPLANTACION DE LA ACCION (Humanos, Fisicos, Tecnicos, Financieros)	RESPONSABLE DE LA ACCION	PERIODICIDAD DE LA META (DD/MMM/AAAA)	FECHA DEL SEGUIMIENTO (DD/MMM/AAA)	AVANCE DE EJECUCION (SOPORTES)	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES																																																																																										
Departamento Administrativo de Planeación	4. Informe de Auditoria Interna.	Cumplimiento de la normatividad que regula las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugencias, y Denuncias - PQRSO, de acuerdo a la muestra.  De los veintisiete (27) organismos evaluados con la muestra de PQRS, quince (15) organismos equivalentes al 56%, cumplieron con los estándares de atención, sin embargo, se evidenció que el organismo Departamento Administrativo de Planeación no cumplió con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y decreto 491 de 2020, de conformidad a la evaluación realizada en cada uno de los organismos.  Incurriendo en el riesgo de impactar negativamente en la credibilidad y la transparencia administrativa del Distrito de Santiago de Cali, al no garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición y concesionar el equipo jurídico Distrital con la acción de tutela, así mismo, impedir el logro de los fines esenciales del Estado con el ciudadano.	NC: No Conformidad	Debilidad al momento de dar cumplimiento a la normatividad vigente - Ley 1755 Derechos de Peticion y reclamaciones establecidos por la administración frente a los requisitos a cumplir.	Realizar una(1) reunión, donde se genere un (1) acta para identificar y aprobar la hoja de ruta del proceso de atención de PQRSO, definiendo roles específicos frente a la responsabilidad de los tiempos de contestación de los mismos.	AC: Acción Correctiva	Definir, estructurar e implementar una (1) hoja de ruta del proceso de atención de PQRSO, definiendo roles específicos frente a la responsabilidad de los tiempos de contestación de los mismos.	Un (1) Acta con Hoja de ruta establecida	N/A	Claudia Posso	15-Jun-22	15-Dec-22	15-Oct-22	OK																																																																																										
Secretaría de Gobierno	4. Informe de Auditoria Interna.	Cumplimiento de la normatividad que regula las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugencias, y Denuncias - PQRSO, de acuerdo a la muestra.  De los veintisiete (27) organismos evaluados con la muestra de PQRS, quince (15) organismos equivalentes al 56%, cumplieron con los estándares de atención, sin embargo, se evidenció que el organismo Secretaría de Gobierno, no cumplió con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y decreto 491 de 2020, de conformidad a la evaluación realizada en cada uno de los organismos.  Incurriendo en el riesgo de impactar negativamente en la credibilidad y la transparencia administrativa del Distrito de Santiago de Cali, al no garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición y concesionar el equipo jurídico Distrital con la acción de tutela, así mismo, impedir el logro de los fines esenciales del Estado con el ciudadano.	NC: No Conformidad	Verificar el cumplimiento de la normatividad que regula la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugencias, y Denuncias - PQRSO, de acuerdo a la muestra.	Realizar una (1) mesa de trabajo con la Secretaría de Gobierno Nhora Mondragón y todos los usuarios del sistema de gestión documental, en la cual se socialice la importancia e implicaciones del incumplimiento de la no atención oportuna de las comunicaciones.	AM: Acción de Mejora	Socializar la importancia de dar cumplimiento oportunamente por parte de cada usuario del sistema de gestión documental, para garantizar la gestión documental, implementar y mantener los lineamientos establecidos en la ley 1755 de 2015, contribuyendo a la mejoría continua.	Una (1) mesa de trabajo con la Secretaría de despacho Nhora Yhanet Mondragón Ortiz y todos los usuarios del sistema de gestión documental, sobre la importancia e implicaciones del incumplimiento de la no atención oportuna de las comunicaciones.	N/A	Nhora Yhanet Mondragón Ortiz	Secretaría de Despacho	15-Jun-22	30-Jul-22	Nhora Yhanet Mondragón Ortiz	Secretaría de Despacho	15-Sep-22	OK																																																																																							
Secretaría de Movilidad	4. Informe de Auditoria Interna.	Cumplimiento de la normatividad que regula las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugencias, y Denuncias - PQRSO, de acuerdo a la muestra.  De los veintisiete (27) organismos evaluados con la muestra de PQRS, quince (15) organismos equivalentes al 56%, cumplieron con los estándares de atención, sin embargo, se evidenció que el organismo Secretaría de Movilidad no cumplió con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y decreto 491 de 2020, de conformidad a la evaluación realizada en cada uno de los organismos.  Incurriendo en el riesgo de impactar negativamente en la credibilidad y la transparencia administrativa del Distrito de Santiago de Cali, al no garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición y concesionar el equipo jurídico Distrital con la acción de tutela, así mismo, impedir el logro de los fines esenciales del Estado con el ciudadano.	NC: No Conformidad	Fortalecer en la aplicación por parte del personal de los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y Decreto 491 de 2020	Realizar seguimiento a cada uno de los tiempos de respuesta estableciendo informando al estado de la bandeja del sistema de gestión documental.	AC: Acción Correctiva	Fortalecer el cumplimiento al marco normativo aplicable y directrices de la administración distrital	Un (1) seguimiento a cada líder de área	N/A	Martha Lucinda Quintero	Profesional Universitario	15-Jun-22	15-Dec-22	Javier Arias Ceron	Jefe de Unidad de Apoyo de la Gestión	15-Oct-22	OK																																																																																							
Desarrollo Integral del territorio/ Desarrollo Físico/ Secretaría de Infraestructura	4. Informe de Auditoria Interna.	Cumplimiento de la normatividad que regula las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugencias, y Denuncias - PQRSO, de acuerdo a la muestra.  De los veintisiete (27) organismos evaluados con la muestra de PQRS, quince (15) organismos equivalentes al 56%, cumplieron con los estándares de atención, sin embargo, se evidenció que el organismo Secretaría de Infraestructura no cumplió con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y decreto 491 de 2020, de conformidad a la evaluación realizada en cada uno de los organismos.  Incurriendo en el riesgo de impactar negativamente en la credibilidad y la transparencia administrativa del Distrito de Santiago de Cali, al no garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición y concesionar el equipo jurídico Distrital con la acción de tutela, así mismo, impedir el logro de los fines esenciales del Estado con el ciudadano.	NC: No Conformidad	Debilidad por parte de algunos usuarios en cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y Decreto 491 de 2020	Realizar meses de trabajo entre el nivel directivo, CDD y con el acompañamiento del área de desarrollo tecnológico para realizar seguimiento sobre el estado de la bandeja del sistema de gestión documental y definir acciones pertinentes para el cumplimiento de los tiempos de respuesta.	AC: Acción Correctiva	Fortalecer el cumplimiento por parte del organismo, al marco normativo que regula las PQRSO (Ley 1755 de 2015 y Decreto 491 de 2020)	Un (1) acta de reunión mensual	N/A	Eliana Martínez Tenorio Diego Fernando Pérez Duque	Subsecretario de Infraestructura y Mantenimiento vial - Subsecretario de Apoyo Técnico	30-Jun-22	30-Dec-22	Nestor Martínez Sandoval	Secretario de Infraestructura	30-Sep-22	RIF A través de correo, la Secretaria indicó: "De parte de la Secretaría de Infraestructura ya acabamos de gestionar las observaciones"																																																																																							
Secretaría de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres	4. Informe de Auditoria Interna.	Cumplimiento de la normatividad que regula las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugencias, y Denuncias - PQRSO, de acuerdo a la muestra.  De los veintisiete (27) organismos evaluados con la muestra de PQRS, quince (15) organismos equivalentes al 56%, cumplieron con los estándares de atención, sin embargo, se evidenció que el organismo Secretaría de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres no cumplió con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y decreto 491 de 2020, de conformidad a la evaluación realizada en cada uno de los organismos.  Incurriendo en el riesgo de impactar negativamente en la credibilidad y la transparencia administrativa del Distrito de Santiago de Cali, al no garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición y concesionar el equipo jurídico Distrital con la acción de tutela, así mismo, impedir el logro de los fines esenciales del Estado con el ciudadano.	NC: No Conformidad	Debilidad al momento de dar cumplimiento a la normatividad vigente - Ley 1755 Derechos de Peticion y reclamaciones establecidos por la administración frente a los requisitos a cumplir.	Definir acciones, tareas y metas a desarrollar a través de la elaboración de lineamientos.	AM: Acción de Mejora	Dar cumplimiento a los establecidos por norma (Ley 1755) y lineamientos ofrecidos por la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental	Continuar implementando mecanismos de seguimiento y control que permitan apoyar al cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755/2015 (PQRSO).	N/A	Rodrigo Zamorano Sanclemente	Secretario de Despacho	07-Jun-22	07-Dec-22	Ingrid Lorena Carmona Restrepo	Auxiliar Administrativa	15-Oct-22	RIF El organismo, a través de correo, manifestó lo siguiente: "según informes oficiales, no se le ha ocurrido causas, porque muy respetuosamente, consideran que si cumple con lo requerido (ceguamente), llevando en cuenta la capacitación del pasado 31 de mayo de 2022."																																																																																							

1. NOMBRE DEL ORGANISMO: DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL																				
2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO: CLAUDIA PATRICIA MARROQUIN CANO - Directora de Departamento											3. FIRMA DEL RESPONSABLE: <i>Claudia P. Marroquin</i>									
4. FECHA DE SUSCRIPCION: 15 de Junio de 2022																				
5. NOMBRE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO: Auditoría No. 20 de Evaluación a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y estándares de atención de PORSD y seguimiento al plan de mejoramiento de la Auditoría No. 47 de Evaluación a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y estándares de atención de PORSD.																				
NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	PUNTO DE DETECCION	DESCRIPCION DE LA SITUACION/HALLAZGO	TIPO DE SITUACION/HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA CAUSA DE LA SITUACION/HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA ACCION	TIPO	OBJETIVO DE LA ACCION	DESCRIPCION DE LA META (en unidad de medida)	RECURSOS PARA IMPLEMENTACION DE LA ACCION (Humanos, Fisicos, Técnicos, Financieros). Sólo para el SG-BST	RESPONSABLE DE LA ACCION	PLAZO DE EJECUCION DE LA META (DD/MMM/AAAA)		Nombre Completo	Cargo	FECHA DEL SEGUIMIENTO (DD/MMM/AAAA)	Nombre Completo	Cargo	FECHA DE EJECUCION (SOBREPUESTO) (DD/MMM/AAAA)	Avance de ejecución (Soportes)	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES
											Inicio (DD/MMM/AAAA)	Final (DD/MMM/AAAA)								
Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	4. Informe de Auditoría Interna.	<p>Cumplimiento de la normatividad que regula las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias - PORSD, de acuerdo a la muestra.</p> <p>De los veintiuna (27) organismos evaluados con la muestra de PORSD, quince (15) organismos equivalentes al 56%, cumplieron con los estándares de atención, sin embargo, se evidenció que el organismo Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana no cumplió con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y decreto 491 de 2020, de conformidad a la evaluación realizada en cada uno de los organismos.</p> <p>Incumriendo en el riesgo de impactar negativamente en la credibilidad y la transparencia administrativa del Distrito de Santiago de Cali, al no garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición y concesionar el equipo jurídico Distrital con la acción de tutela, así mismo, impedir el logro de los fines esenciales del Estado con el ciudadano.</p>	NC: No Conformidad	<p>No se cuenta con una medida de control definida para que el productor entregue oportunamente las PORSD a su cargo</p>	<p>Establecer una jornada de concertación por cada área administrativa con los productores ralieratos en el incumplimiento de los tiempos de respuesta frente a las consultas o ofertas, para identificar posibles acciones de mejora</p>	AC/Acción Correctiva	<p>Responder Oportunamente las PORSD del Organismo para dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015</p>	<p>Una (1) Jornada de concertación con los productores</p>	N/A	Milba Ledy Montaño Narváez	Jefe de Oficina de la Unidad de Apoyo a la Gestión	20-Jun-22	20-Sep-2022	James Agudelo Arévalo	Secretario de Despacho	20-Aug-22				
Secretaría de Seguridad y Justicia	4. Informe de Auditoría Interna.	<p>Cumplimiento de la normatividad que regula las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias - PORSD, de acuerdo a la muestra.</p> <p>De los veintiuna (27) organismos evaluados con la muestra de PORSD, quince (15) organismos equivalentes al 56%, cumplieron con los estándares de atención, sin embargo, se evidenció que el organismo Secretaría de Seguridad y Justicia no cumplió con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y decreto 491 de 2020, de conformidad a la evaluación realizada en cada uno de los organismos.</p> <p>Incumriendo en el riesgo de impactar negativamente en la credibilidad y la transparencia administrativa del Distrito de Santiago de Cali, al no garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición y concesionar el equipo jurídico Distrital con la acción de tutela, así mismo, impedir el logro de los fines esenciales del Estado con el ciudadano.</p>	NC: No Conformidad	<p>Actualmente no se cuenta con el canalizado para la documentación estructurando en el organismo para que se cumpla con los requerimientos de la normatividad vigente - Ley 1755 Derechos de Petición y la información establecidos por la autoridad competente, se tiene asignado el personal idóneo para que realice oportunamente las actividades de seguimiento y tramitación, como la tipificación y la correspondencia recibida según TRD, el seguimiento a la respuesta oportunamente, el manejo de los tiempos de respuesta, la entrega de la satisfacción del usuario, y que verifique el lenguaje claro en la respuesta, lo que permite al organismo cumplir con la implementación de las políticas de Gestión Documental y los criterios de la política de Servicio al Ciudadano y realizar la entrega de la información en el momento a la atención de PORSD Secretaría de Seguridad y Justicia</p>	<p>Implementar debidamente estructurado y con el personal idóneo requerido el Centro de Documentación cumpliendo los requerimientos y necesidades del organismo y la normatividad vigente - Ley 1755 Derechos de Petición y la información establecidos.</p>	AM: Acción de Mejora	<p>Responder Oportunamente las PORSD del Organismo para dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015</p>	<p>Un 40% de las PORSD vinculadas, con respuestas a través del seguimiento realizado en el centro de documentación establecido.</p>	N/A	Diego Ferney Sanchez Patiño	Jefe de Unidad de Apoyo	15-Jun-22	15-Dec-22	Lorena Gahima	Técnico Operativo	15-Oct-22				
Secretaría de Educación	4. Informe de Auditoría Interna.	<p>Cumplimiento de la normatividad que regula las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias - PORSD, de acuerdo a la muestra.</p> <p>De los veintiuna (27) organismos evaluados con la muestra de PORSD, quince (15) organismos equivalentes al 56%, cumplieron con los estándares de atención, sin embargo, se evidenció que el organismo Secretaría de Educación no cumplió con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y decreto 491 de 2020, de conformidad a la evaluación realizada en cada uno de los organismos.</p> <p>Incumriendo en el riesgo de impactar negativamente en la credibilidad y la transparencia administrativa del Distrito de Santiago de Cali, al no garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición y concesionar el equipo jurídico Distrital con la acción de tutela, así mismo, impedir el logro de los fines esenciales del Estado con el ciudadano.</p>	NC: No Conformidad	<p>Incumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015, se emitió respuesta, pero no se evidencia la entrega de la respuesta al peticonuario.</p>	<p>1. Solicitar al proceso responsable comunicar las respuestas de las solicitudes No. 202241730100154592, 202241730100223922, 202241730100279532, y 2. Orientar en el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015.</p>	AM: Acción de Mejora	<p>Cumplir con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015</p>	<p>1. Oficio solicitando la comunicación inmediata a las solicitudes No. 202241730100154592, 202241730100223922, 202241730100279532, y 2. Cumplir con las comunicaciones efectuadas mediante correo certificado y/o electrónico enviado al peticonuario.</p> <p>2. Oficio orientando en el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015, al momento de dar respuesta a las PORSD.</p>	N/A	Carlos Arturo Restrepo Alegria	Profesional Universitario	06-Jun-22	05-Dec-22	Yesid Gómez Gómez	Profesional Especializado	15-Oct-22				

Resumen de las observaciones por los auditores representantes de cada Organización

OK

OK

El objetivo de la acción debe ir enfocado a la respuesta oportuna de las PORSD del organismo para dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015. Por lo tanto se necesita especificidad en unidad de medida de la descripción de la meta.

AJUSTADO POR EL ORGANISMO

*ea*

1. NOMBRE DEL ORGANISMO: DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO: CLAUDIA PATRICIA MARROQUIN CANO - Directora de Departamento	3. FIRMA DEL RESPONSABLE:
---	--	---------------------------

4. FECHA DE SUSCRIPCION: 15 de Junio de 2022	5. NOMBRE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO: Auditoria No. 29 de Evaluación a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y estándares de atención de PQRSO y seguimiento al plan de mejoramiento de la Auditoria No. 47 de Evaluación a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y estándares de atención de PQRSO.
--	---

NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	FUENTES DE DETECCION	DESCRIPCION DE LA SITUACION/HALLAZGO	TIPO DE SITUACION/HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA CAUSA DE LA SITUACION/HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA ACCION	TIPO DE ACCION	OBJETIVO DE LA ACCION	DESCRIPCION DE LA META (en unidad de medida)	RECURSOS PARA IMPLEMENTACION DE LA ACCION (Humanos, Fisicos, Tecnicos, Financieros). Sólo para el SG-SST.	RESPONSABLE DE LA ACCION		PAZO DE EJECUCION DE LA META (DD/MMM/AAAA)		FECHA DE EJECUCION DEL SEGUIMIENTO (DD/MMM/AAAA)	AVANCE DE EJECUCION (SOportes)	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES	
										Nombre Completo	Cargo	Inicio (DD/MMM/AAAA)	Final (DD/MMM/AAAA)	Nombre Completo	Cargo		
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos	4. Informe de Auditoria Interna.	Cumplimiento de la normatividad que regula las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias - PQRSO, de acuerdo a la muestra.  De los veintidós (27) organismos evaluados con la muestra de PORS, quince (15) organismos equivalentes al 56%, cumplieron con los estándares de atención, sin embargo, se evidenció que el organismo Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos no cumplió con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y decreto 491 de 2020, de conformidad a la evaluación realizada en cada uno de los organismos.  Incurriendo en el riesgo de impactar negativamente en la credibilidad y la transparencia administrativa del Distrito de Santiago de Cali, al no garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición y concesionar el equipo jurídico Distrital con la acción de tutela, así mismo, impedir el logro de los fines esenciales del Estado con el ciudadano.	NC: No Conformidad	Incumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015, identificando no respuesta y ejecución en 3 porsd	1. Priorizar las solicitudes a atender teniendo en cuenta el orden cronológico de su radicación en el sistema de gestión documental que sea pertinente(Mirave u Oficio)	AM: Accion de Mejora	Lograr atender oportunamente las solicitudes de los usuarios radicadas en el sistema de gestión documental que este operando	Sesenta (60) reportes de priorización de solicitudes radicadas en el sistema de gestión documental elaborados	N/A	Arles Octavio Lemos Castro	Profesional Universitario	20-Jun-22	20-Dec-22	Marco Aurelio Vera Diaz	Director Técnico	15-Oct-22	Revisar las observaciones por los auditores reportables de cada Organismo
Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional	4. Informe de Auditoria Interna.	Gestión derivada del análisis del informe de seguimiento a la atención oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias - PQRSO, presentados por los usuarios.  El Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional — DADI, no cumplimiento al elemento evaluado, teniendo en cuenta que dentro de los documentos aportados por dicho organismo, no se evidenció lo relacionado con la tarea 19. Analizar el informe de seguimiento a la atención oportuna de las solicitudes presentadas por los usuarios e identificar deficiencias; como tampoco la tarea 23. Definir acciones para mejorar las deficiencias identificadas en el informe de seguimiento a la atención oportuna de las solicitudes presentadas por los usuarios.	NC: No Conformidad	No se realizó el análisis del informe de seguimiento a la atención oportuna de las solicitudes presentadas por los usuarios debido a la falta de compromiso del equipo articulador, dejando la ejecución de la acción a un solo funcionario, incumpliendo con las actividades formuladas en el plan de trabajo.	Realizar el informe de seguimiento a la atención oportuna de las solicitudes presentadas por los usuarios e identificar deficiencias	AM: Accion de Mejora	Identificar a través del informe de seguimiento a la atención oportuna de las solicitudes presentadas por los usuarios e identificar deficiencias	Un (1) informe trimestral con el análisis de los resultados del seguimiento a las solicitudes presentadas por los usuarios, identificando las deficiencias	N/A	Claudia Patricia Marroquin Cano	Directora de Departamento Administrativo	15-Jun-22	15-Dec-22	Liz Mary Gutierrez Rendón	Subdirector de Departamento Administrativo	15-Sep-22	Identificar la causa de la situación hallazgo, toda vez que lo suscrito corresponde al hallazgo y no al análisis realizado.
Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	4. Informe de Auditoria Interna.	CAÑALES DE ATENCION NO PRESENCIAL.  Se evalúo el correcto funcionamiento de los Canales no presenciales, como Correo Electrónico @contactenos, Radicación Página Web, Consulta de la Radicación, generando resultado conforme. Sin embargo por el canal Telefónico, no se logró realizar la consulta, de acuerdo a la muestra, se detectaron las siguientes novedades:  195: Deceijo fijo no se logró realizar la consulta por esta linea toda vez que contesta la grabación de bienvenida, timbra varias veces y se queda sin tono y/o se corta la llamada, esta situación se dio con los cinco (5) auditores que utilizaron este modo.  Línea gratuita 018002221950: Se evidencio que, desde teléfono fijo, no entro la bandera se intentó en diferentes días (18, 19 y 20) y 04/09/2022, esta situación se dio con tres auditores que utilizaron este modo. Para los otros dos auditores que utilizaron este modo, no se logró realizar la consulta, hubo una respuesta efectiva por parte de la operadora que contestó y directamente se detuvo la comunicación.  196: Deceijo fijo no se logró realizar la prueba, suena grabación de bienvenida y después se cesa la llamada, esta situación se dio con los cinco auditores que utilizaron este modo.  De acuerdo a la revisión de los canales no presenciales antes evidenciado, el elemento evaluado quedó no conforme.  Incumpliendo lo establecido en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión — MIPG, Versión 4. 3. Dimensión: Gestión con valor social, 4.2.2 Gestión de la Atención Ciudadana, 3.2.2.1 Política de Servicio al Ciudadano, 3.2.2.3 Política Gobierno Digital! Lineamientos Nivel Básico.	NC: No Conformidad	En la actualidad el proceso Atención al Usuario se realiza con (3) líneas principales sin conexión a la red generó debilidad respuesta a la infraestructura tecnológica para operar eficientemente este canal	Solicitar apoyo en el servicio de Atención al Usuario para implementar mejoras en la modernización y mejoras en la infraestructura tecnológica del Canal Telefónico	AC:Acción Correctiva	Modernizar y actualizar la Infraestructura Tecnológica del Canal Telefónico para operar eficientemente	Un (1) Canal Telefónico Modernizado	N/A	Milibia Ledy Montaño Navarrete	Jefe de Oficina de la Unidad de Apoyo a la Gestión	20-Jun-22	20-Dec-22	James Agudelo Arivalo	Secretario de Despacho	20/sep/2022	OK

FUENTES DE DETECCION
Consigne el número que corresponda a la fuente que detectó la no conformidad, observación, recomendación, mejora o cualquier otra situación objeto de análisis de acuerdo con las siguientes convenciones:
1. Informe de Autoevaluación de Control. 2. Informe de Autoevaluación de Gestión. 3. Informe de Auditoría Externa. 4. Informe de Auditoría Interna. 5. Informe de Auditoría Interna de Calidad. 6. Informe de Auditoría de Fátima Colmenares. 7. Informe de Auditoría de la Oficina de Control Interno. 8. Servicio/Producto No Conforme. 9. Quejas, Reclamaciones y Derechos de Petición. 10. Resultados de Encuestas de Percepción. 11. Resultados de Indicadores. 12. Resultados de Indicadores. 13. Incidente / Accidente de Trabajo. 14. Circuito de Calidad y Control. 15. Incidente / Accidente de Trabajo. 16. Incidente / Accidente de Trabajo. 17. Auditoría Contraloría Municipal. 18. Auditoría Contraloría General de la Republica. 19. Sustentabilidad en el control político. 20. Documentos Procedimientos. 21. Otras observaciones.

TIPO DE SITUACION/HALLAZGO
Consigne el tipo de situación/hallazgo de acuerdo a la información dada por la fuente de detección, utilizando las siguientes convenciones:
OBS: Observación NC: Oportunidad de Mejora NCA: No Conformidad Administrativa NCD: No Conformidad Disciplinaria NCP: No Conformidad Penal NCI: No Conformidad Institucional

TIPO DE ACCION
Registre el tipo de acción de mejoramiento de acuerdo a su definición, utilizando las siguientes convenciones:
AC: Acción Correctiva AP: Acción Preventiva AM: Acción de Mejora C: Corrección