

	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>		Código: EV-SEG-FR-050
	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>		Versión 05
			Fecha: 28/03/2023

## Tipo de Auditoría

Auditoría de Gestión	de	Auditoría de Cumplimiento	de	X	Auditoría de Específica	de	Otra:
----------------------------	----	---------------------------------	----	---	-------------------------------	----	-------

<b>UNIDAD AUDITADA (INFORME, PROCESO, TEMA ESPECÍFICO):</b>	Auditoría de cumplimiento a la Gestión de PQRSDf.
<b>SECRETARÍAS:</b>	Secretaría de Transporte y Movilidad, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Salud, Secretaría de Educación, Centro Integrado de Atención al Usuario (CIAU).
<b>OBJETIVO:</b>	Verificar el cumplimiento de la política de atención al ciudadano vigente en el marco de los lineamientos normativos para las entidades del estado colombiano.
<b>ALCANCE:</b>	Todos los procesos del sector de la Gobernación de Cundinamarca, verificando los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de atención al ciudadano vigente.</li> <li>• Proceso atención al usuario vigente.</li> <li>• Norma Técnica Colombiana NTC 6047:2013.</li> <li>• Muestra no estadística de la gestión de las PQRSDf de acuerdo con la Ley 1755 de 2015, desde el 1 de enero 1 al 30 de junio de 2023.</li> <li>• Artículo 17 de la Ley 2052 de 2020.</li> </ul>
<b>PERIODO DE LA AUDITORÍA:</b>	Del 1 de enero de 2023 al 30 de junio de 2023.
<b>FECHA DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA:</b>	Del 1 de septiembre de 2023 al 31 de septiembre de 2023.
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	29 de septiembre de 2023

	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: EV-SEG-FR-050
	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Versión 05
		Fecha: 28/03/2023

## Tabla de Contenido

1. CRITERIOS DE AUDITORÍA.....	3
2. METODOLOGÍA.....	3
3. ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO .....	4
3.1. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN .....	4
3.1.1. POLÍTICA Y PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	4
3.1.2. ASPECTOS GENERALES DEL TRÁMITE DE PQRSDF.....	4
3.1.2.1. TRÁMITE DE PQRSDF EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL .....	7
3.1.2.2. PQRSDF SIN RESPUESTA.....	7
3.1.2.3. TIEMPOS DE RESPUESTA .....	7
3.1.3. DENUNCIAS.....	8
3.1.3.1. MUESTRA NO ESTADÍSTICA DE LA GESTIÓN DE LAS PQRSDF .....	9
3.1.4. NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 6047 – 2013 .....	11
3.2. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE RIESGOS.....	11
3.3. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO .....	13
4. LIMITACIONES PARA EL TRABAJO DE AUDITORÍA INTERNA .....	14
5. RESULTADOS DE AUDITORÍA.....	14
5.1. FORTALEZAS .....	14
5.2. OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	14
5.3. INCUMPLIMIENTOS .....	15
6. CONCLUSIONES.....	15

	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: EV-SEG-FR-050
	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Versión 05
		Fecha: 28/03/2023

## 1. CRITERIOS DE AUDITORÍA

- Ley 1755 de 2015, artículo 14, “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”; artículo 111, “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.”.
- Ley 734 de 2002, artículo 22, “Garantía de la función pública ”y Ley 1474 de 2011 Art 76"Oficina de quejas, sugerencias y reclamos”.
- Norma Técnica Colombiana NTC6047 - Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos.
- Política MIPG: Política de Servicio al Ciudadano – Dimensión: Gestión con Valores para Resultados – Lineamiento: Responder las peticiones de conformidad con los lineamientos técnicos y jurídicos que rige el que hacer institucional.
- Política MIPG: Política de Servicio al Ciudadano – Dimensión: Gestión con Valores para Resultados – Lineamiento: Participar en las jornadas de capacitación y sensibilización sobre la importancia del Servicio al Ciudadano como eje fundamental en la relación Estado – Ciudadano, la planeación institucional sobre esta política y los criterios de tiempo, modo y lugar establecidos por la entidad para dar respuesta a las PQRSDF.
- Aplicación de la actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano.
- Aplicación de la *Guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía*.
- Actividades de control “Verificar que los responsables estén ejecutando los controles tal como han sido diseñados”.
- Actividades de control “Establecer responsabilidades para la ejecución de las actividades de control y asegurar que personas competentes y con autoridad suficiente, efectúen dichas actividades con diligencia y oportunidad”.
- Identificación de posible materialización de riesgos.

## 2. METODOLOGÍA

Con el fin de verificar la política de atención al ciudadano vigente en el marco de los lineamientos normativos para las entidades del Estado colombiano y la oportunidad de las respuestas proporcionadas por la Gobernación de Cundinamarca, Nivel Central, se llevó a cabo un análisis de los informes generados por el sistema de gestión documental Mercurio, así como el informe de SAC enviado por la Secretaría de Educación. El proceso de análisis involucró la revisión de los registros de solicitudes recibidas y las respuestas correspondientes proporcionadas por la Gobernación de Cundinamarca. Se realizaron cálculos estadísticos para determinar el tiempo promedio de respuesta. También se verificó la política de atención al ciudadano mediante una lista de chequeo, donde se comparó con los lineamientos emitidos por el DAFP;

	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: EV-SEG-FR-050
	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Versión 05
		Fecha: 28/03/2023

asimismo se revisó el proceso de atención al usuario vigente. Para verificar la NTC6047, se visitaron las instalaciones del Centro Integrado de Atención al Ciudadano (CIAU) de la Gobernación de Cundinamarca.

### 3. ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

#### 3.1. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

##### 3.1.1. POLÍTICA Y PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) establece los lineamientos para la creación de la Dependencia de relacionamiento con la ciudadanía a la luz del artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, que la definen como eje transversal de la gestión pública cuyo objetivo principal es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en los escenarios de relacionamiento con el Estado.

Se efectuó una verificación, por medio de una lista de chequeo<sup>1</sup>, en donde se evidencia que en el Centro Integrado de Atención al Usuario (CIAU) existe un procedimiento para atención al ciudadano códigos M-AU-PR-001, actualizados el 1 de agosto de 2023, y M-AU-PR-006, actualizado el 26 de mayo de 2023, cuentan con procesos internos para prestar un servicio al ciudadano eficaz y de calidad. Se realiza un continuo seguimiento lo que propicia un ambiente de control y cuentan con tres indicadores:

- Satisfacción del usuario.
- Comunicación relación externa.
- Oportunidad de respuesta.

En la entidad se manejan estrategias de atención con enfoques diferenciales y se cuenta con una guía de atención al usuario. Para el fortalecimiento de la oficina se realizan reuniones semanales los días miércoles con la Secretaría de Transporte y Movilidad; se envían informes a los secretarios de Despacho semanales e informes de resultados trimestral y el seguimiento de los indicadores continuo.

##### 3.1.2. ASPECTOS GENERALES DEL TRÁMITE DE PQRSDF

Para el periodo enero-junio de 2023 se generó el reporte de documentos recibidos y de respuestas del aplicativo Mercurio. Del reporte mencionado se seleccionaron los documentos identificados como PQRSDF así:

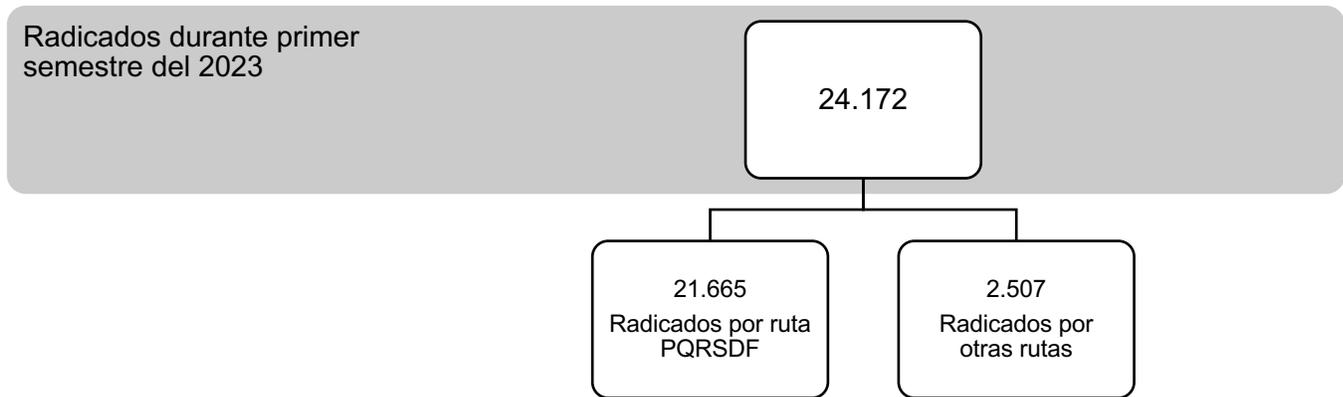
- **Asunto:** el texto que contenía las palabras "PETICION", "PETICIONES", "PQRD", "PQRS" y "QUEJA"
- **Ruta:** el texto que contenía la palabra "PQRS".
- **Descripción:** el texto que contenía las palabras "PETICION", "PECTION", "PETCIOM", "EPTICION", "PECTICION", "PECTION", "PETICON", "DERECHO", "DERCHO", "DERECH".

---

<sup>1</sup> PT\_Check list\_PQRSDF\_Primer Semestre 2023\_AB \*

	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: EV-SEG-FR-050
	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Versión 05
		Fecha: 28/03/2023

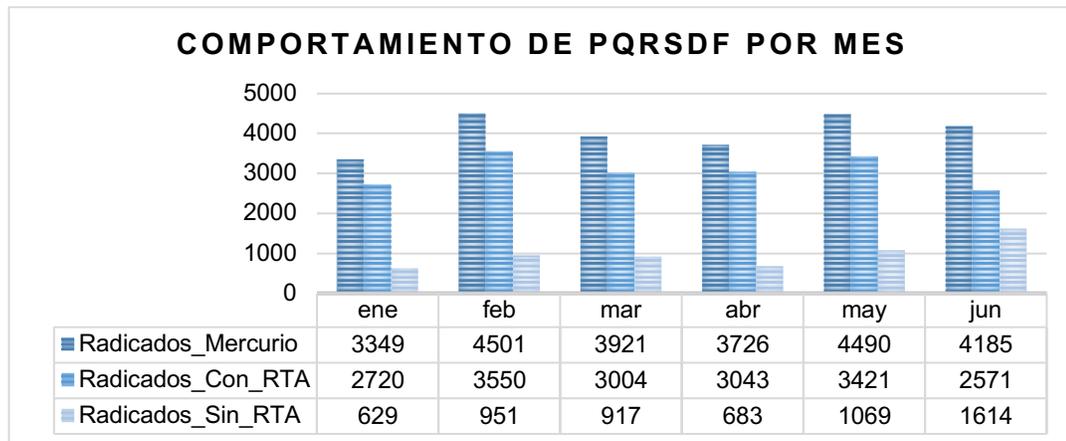
El número de radicados identificados como PQRSDf, del primer semestre de 2023<sup>2</sup>, y el movimiento por rutas PQRSDf se muestra a continuación:



Fuente: elaboración propia, de acuerdo con los reportes de Mercurio con corte al 18 de septiembre de 2023.

Para el periodo en evaluación del reporte, se observaron un total de 24.172 PQRSDf, de las cuales 18.309 tienen al menos una respuesta registrada en Mercurio (76 %), respecto al 24 % (5.863) restante, que corresponde a aquellos registros que no tienen una respuesta asociada en el sistema de gestión documental. En cuanto al reporte del SAC, enviado por la Secretaría de Educación, se observaron un total de 8.716 PQRSDf recibidas durante el primer semestre del 2023, las cuales fueron tramitadas.

El comportamiento para detalle de cada uno de los meses del primer semestre de 2023 se muestra a continuación:

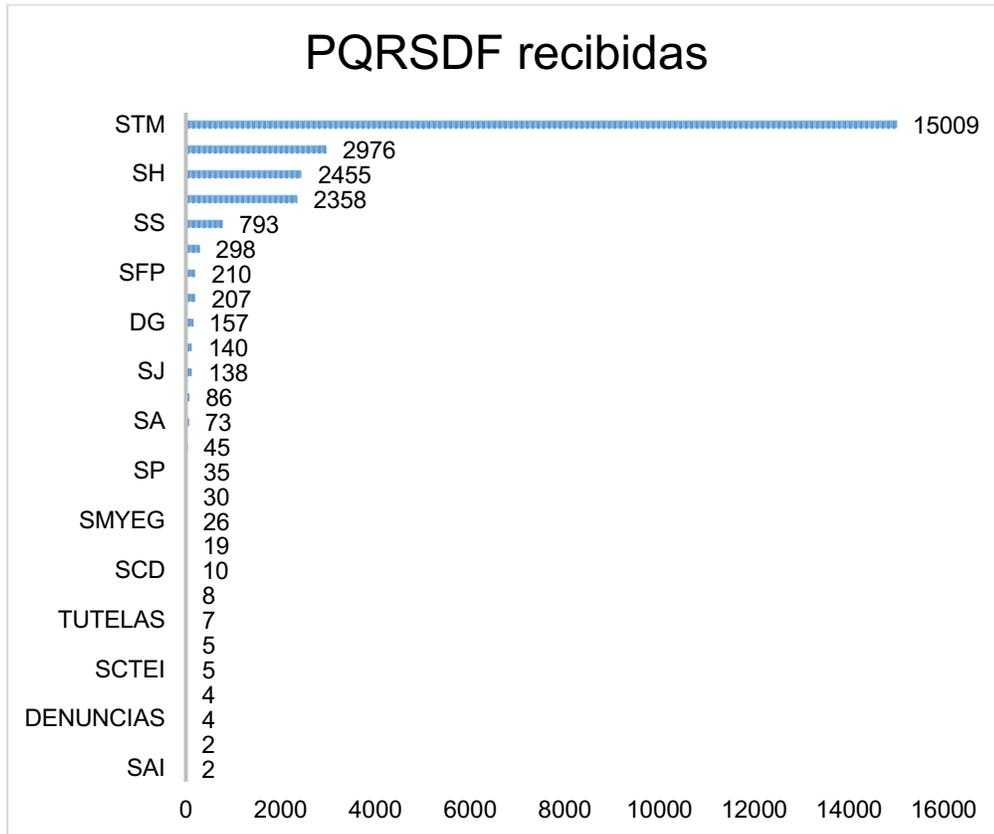


Fuente: elaboración propia, de acuerdo con los reportes de Mercurio con corte al 18 de septiembre de 2023.

<sup>2</sup> PT\_Matriz\_PQRSDf\_Primer Semestre 2023\_OLCG \* Pg

	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: EV-SEG-FR-050
	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Versión 05
		Fecha: 28/03/2023

De las 24.172 PQRSDf recibidas, el 12 % de las PQRSDf no cuentan con información suficiente que permita asignarlas a una secretaría, por esto se categorizan como NI “no identificada” y aproximadamente el 46 % de los radicados se direccionan a las secretarías de Transporte y Movilidad, Hacienda y Educación. En el siguiente gráfico se puede observar la participación por secretarías.



Fuente: elaboración propia, de acuerdo con los reportes de Mercurio con corte al 18 de septiembre de 2023.

En cuanto a los “movimientos”, los cuales hacen referencia a la cantidad de secretarías o dependencias por las que pasa la PQRSDf, se observó para este semestre un máximo de cinco movimientos. A continuación, se presenta el detalle por mes:

N.º movimientos	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
1	3282	4428	3837	3660	4395	4088
2	58	70	81	61	90	89
3	5	3	3	3	5	8
4	4	0	0	1	0	0
5	0	0	0	1	0	0

	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: EV-SEG-FR-050
	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Versión 05
		Fecha: 28/03/2023

### **3.1.2.1. TRÁMITE DE PQRSDF EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

El reporte generado proporciona información del trámite de las PQRSDF en Mercurio, es decir, desde el momento en el que se radica la comunicación (fecha radicación) en el sistema, hasta que se finaliza el trámite del documento en este (respuesta). Este tiempo no incluye el lapso que transcurre entre la impresión física de la respuesta firmada y el envío (correo electrónico, correo certificado o entrega física).

Del total de 24.172 PQRSDF recibidas durante el periodo evaluado, se analizan la cantidad de aquellas que presentan y las que no presentan respuesta hasta la fecha de generación de los reportes en el sistema (18 de septiembre del 2023). En cuanto a las PQRSDF con respuesta, se observan casos en que una PQRSDF puede llegar a tener hasta quince (15) respuestas relacionadas en los anexos, como son los casos de los radicados n.º 2023068959 y n.º 2023083405, direccionados a la Secretaría de la Función Pública.

### **3.1.2.2. PQRSDF SIN RESPUESTA**

Para este resultado se tienen en cuenta aquellos registros del reporte de Mercurio que no tienen una respuesta asociada en el sistema de gestión documental, estos se muestran agrupados por el tiempo que llevan sin responder (entendido “sin responder” porque no hay información en el sistema). Para el primer semestre de 2023 se evidenciaron un total de 5.863 mercurios asignados.

De las PQRSDF sin gestión, el 50 % (2.946) fueron categorizadas como NI (no identificadas), ya que no se logró asociarlas a ninguna secretaría, a pesar de haber sido radicadas de forma virtual a través de la página web de la Gobernación de Cundinamarca. Sin embargo, en algunos casos, estas PQRSDF fueron cerradas en el primer paso, lo que no cumple con los cinco pasos requeridos para finalizarlas correctamente en el sistema de gestión documental Mercurio.

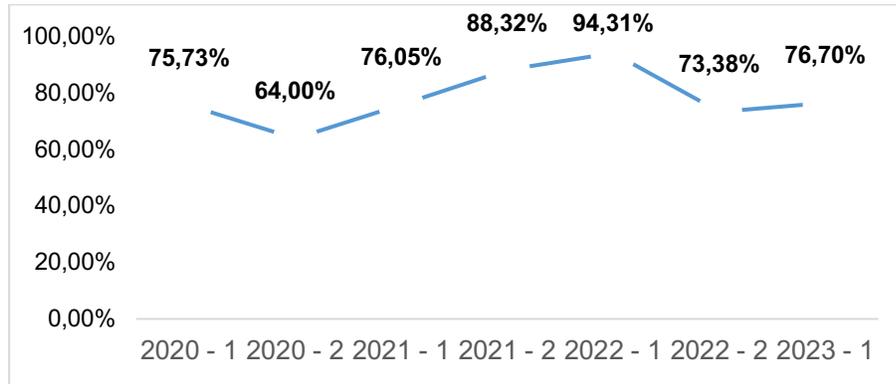
Es importante destacar que se recomienda la socialización con la comunidad acerca del impacto que genera la presentación de radicados duplicados, ya que esto genera un desgaste administrativo en la entidad y no contribuye a minimizar los tiempos de respuesta.

### **3.1.2.3. TIEMPOS DE RESPUESTA**

#### **3.1.2.3.1. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA**

En relación con el primer semestre de 2023, periodo objeto de análisis, se tramitaron por parte de la Gobernación de Cundinamarca, Nivel Central, un total de 32.888 PQRSDF recibidas a través de los diferentes canales. Asimismo, se logró un nivel de oportunidad en la atención de PQRSDF del 61,48 % en el sistema de gestión documental Mercurio. En el SAC se observó una oportunidad del 91,71 %, para un promedio del 76,70 % en oportunidad de respuesta en la atención de PQRSDF de la Gobernación de Cundinamarca.

	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: EV-SEG-FR-050
	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Versión 05
		Fecha: 28/03/2023



Fuente: elaboración propia, de acuerdo con los reportes de Mercurio con corte al 18 de septiembre de 2023.

No obstante, es importante continuar trabajando para mejorar aún más la atención y respuesta a los clientes, a fin de alcanzar un nivel de satisfacción aún mayor y mantener la fidelidad de estos.

### 3.1.2.3.2. TIEMPO DE RESPUESTA DE PQRSDF

El tiempo medio de respuesta de una PQRSDF (el tiempo, en días hábiles, que en promedio espera un usuario para recibir una respuesta) para el primer semestre de 2023 fue de 23 días hábiles. En comparación con el semestre anterior, se evidencia un aumento de días en el tiempo de respuesta, lo que representa que no se mantienen los términos de respuesta en la gestión del proceso de atención al ciudadano. Es importante tener en cuenta que tiene la capacidad para dar respuesta a las PQRSDF en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles.

### 3.1.2.3.3. EFECTIVIDAD

Actualmente, la Gobernación cuenta con el indicador de satisfacción, el cual se mide semestralmente, la Dirección de Atención al Usuario realizó informe con corte al 30 de junio, concluyendo lo siguiente:

- Dando cumplimiento al Plan de Desarrollo Departamental 2020-2024 “Cundinamarca, ¡Región que Progresa!”, se estableció como Meta de Bienestar el 90 %. Durante el cuatrienio, de acuerdo con las mediciones, se obtuvieron los siguientes resultados por vigencia: año 2020, el promedio fue de 94,70 %; año 2021, el promedio fue de 94,76 %; año 2022, el promedio fue de 97,17 %; y primer semestre de 2023, fue de 98,87 %.

### 3.1.3. DENUNCIAS

De acuerdo con la información suministrada por la Oficina de Control Disciplinario Interno el 13 de septiembre de 2023, se observa que, para el primer semestre de 2023, la OCDI recibió 147 denuncias. Para estas denuncias, la dependencia cuenta con dos canales de recepción (Mercurio y correo institucional). Por una parte, las denuncias a las que les dan prioridad son las que se reciben por concepto de presunto acoso sexual; para el primer semestre, se recibieron cerca de 17 denuncias por este concepto y, para la fecha, ya

	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: EV-SEG-FR-050
	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Versión 05
		Fecha: 28/03/2023

se encuentran gestionadas. Por otra parte, la mayoría de las denuncias están clasificadas en "prioridad baja"; asimismo, la mayoría tienen como concepto presunta participación en política, presuntas irregularidades en procesos de contratación, presunta falsedad en documentos aportados, entre otros. Finalmente, se observa que la OCDI está dando cumplimiento al procedimiento.

### 3.1.3.1. MUESTRA NO ESTADÍSTICA DE LA GESTIÓN DE LAS PQRSDF

Se realizaron visitas de verificación<sup>3</sup> y resultados a las secretarías de la Gobernación de Cundinamarca correspondientes al mayor índice de PQRSDF presentadas en el I semestre del año en curso, de acuerdo con la Ley 1755 de 2015, donde se observó que:

- Secretaría de Salud:** se realizó mesa de trabajo de campo donde se verificaron puntos estratégicos para determinar la oportunidad de respuesta y atención a los usuarios. La Secretaría cuenta con un procedimiento de distribución y reparto de PQRSDF; asimismo, cuenta con subdistribuidores que generan alertas diarias a los funcionarios indicando los tiempos de respuesta, este control se encuentra documentado y soportado por medio programa denominado Scremshts. En los informes realizados por el CIAU, se observa que para el primer trimestre el total de PQRSDF fueron de 281, a las cuales se les dio respuesta oportuna en su totalidad, el porcentaje de oportunidad fue del 100 %, y para el segundo trimestre, se observa un total de 344 PQRSDF, a las cuales se les dio respuesta oportunamente, el porcentaje de oportunidad fue del 100 %. PT\_ PQRSDF\_ Primer semestre 2023\_ ABVHOC: Acta visita en campo n.º 3.
- Secretaría de Educación:** se realizó mesa técnica en campo, donde se observó que la Secretaría cuenta con dos sistemas de recepción de PQRSDF: el sistema SAC, que pertenece al Ministerio de Educación, y Mercurio, que es el sistema que manejan todas las dependencias de la Gobernación. El sistema SAC genera alertas por el sistema de semaforización, donde generan alertas a los funcionarios del tiempo para dar respuesta oportuna a las peticiones.

Para el primer trimestre de la vigencia actual, se recibieron por el sistema Mercurio 556 peticiones, con respuesta oportuna de 536, lo que corresponde a un porcentaje de oportunidad de respuesta del 96,40 % y por el SAC se recibieron 4.727 peticiones, respondiéndose oportunamente 4.535 y se evacuaron fuera de tiempo 929, con un porcentaje de oportunidad de respuesta del 95,94 %. De igual forma, para el segundo trimestre, se recibieron por Mercurio 7085, con respuesta oportuna para 5325, generando un porcentaje de oportunidad de 75,16 %, y por el sistema SAC se recibieron 3989, con respuesta oportuna a 3848, generando un porcentaje de oportunidad del 96,47 %. PT\_ PQRSDF\_ Primer semestre 2023\_ ABVHOC: Acta visita en campo n.º 1.
- Secretaría de Hacienda:** se realizó mesa técnica en campo, donde se observó que la Secretaría cuenta con un procedimiento interno para realizar el seguimiento a la oportunidad de respuesta a las PQRSDF

<sup>3</sup> PT\_PQRSDF\_Primer Semestre 2023\_ABVHOC

	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: EV-SEG-FR-050
	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Versión 05
		Fecha: 28/03/2023

radicadas en la Secretaría. Cada dos días el funcionario encargado genera alertas a las subdirecciones recordándoles la importancia de dar oportuna respuesta a las peticiones de los usuarios.

Para el primer trimestre de la vigencia actual, se recibieron 1048 PQRSDf, generándose respuesta oportuna para 1047 peticiones, lo que corresponde a un porcentaje de oportunidad de respuesta del 99,90 % y, para el segundo trimestre, se recibieron 940, con respuesta oportuna a 939 y porcentaje de oportunidad del 99,89 %. Las PQRSDf que quedan pendientes en cada trimestre son porque no se concluye con el cierre del proceso, por tal motivo, es necesario que el funcionario encargado de responder la petición termine el proceso y así mejoraran en un 100 % la oportunidad de respuesta. PT\_ PQRSDf\_ Primer semestre 2023\_ ABVHOC Acta visita en campo n.º 4.

- **Secretaría de Transporte y Movilidad:** se llevó a cabo una mesa de trabajo<sup>4</sup>, con el propósito de recibir una explicación detallada sobre los procesos relacionados con la gestión de las PQRSDf. Durante la reunión, se destacó que hasta el 30 de junio de 2023 no se ha implementado un procedimiento de seguimiento adecuado para estas solicitudes y que esta carencia es un tema importante.

Se implementó un plan de contingencia, conforme a la Acción 4357 del Plan de Mejoramiento, que surgió como resultado de una auditoría realizada por la Contraloría. Según la Secretaría de Transporte y Movilidad, este plan se encuentra cerrado en la fecha actual, aunque no se proporcionó evidencia documental que respalde esta afirmación. El plan de contingencia permitió atender un total de 11.027 solicitudes, aunque no se reflejan adecuadamente en Mercurio. Esta situación pone de manifiesto el riesgo que la concesión asume al no cumplir con la responsabilidad de responder de manera oportuna a las solicitudes de los usuarios. Esta negligencia puede tener un impacto negativo, tanto en la Secretaría como en la reputación de la Gobernación de Cundinamarca, ya que las PQRSDf no atendidas pueden dar lugar a acciones legales, como las tutelas, que finalmente involucran al área jurídica y aumentan los riesgos reputacionales.

Durante visita en la Secretaría y a través de los informes de seguimiento proporcionados por el CIAU, se constató que durante el primer trimestre la Secretaría recibió un total de 2.771 PQRSDf y proporcionó 2.014 respuestas, lo que representa un cumplimiento del 74.02 %. Para el segundo trimestre, recibió 4.354 PQRSDf, dando respuesta oportuna a 2.616, lo que genera un cumplimiento en la oportunidad de respuesta del 60.01 %

Es importante destacar que las PQRSDf sin respuesta pueden desencadenar la presentación de tutelas, que a su vez implican un riesgo significativo tanto para la Secretaría como para la Gobernación de Cundinamarca, afectando su reputación y operación.

---

4 Acta visita de Campo No.1 -3 y 4

	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: EV-SEG-FR-050
	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Versión 05
		Fecha: 28/03/2023

### 3.1.4. NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 6047 – 2013

El Centro Integrado de Atención al Usuario (CIAU) cuenta con una estructura administrativa funcional, que incluye la oficina de la Dirección de Atención al Ciudadano, Secretaría General, así como puestos de trabajo para funcionarios y contratistas, situados detrás del área de atención<sup>5</sup>. El lugar está bien equipado con elementos esenciales para su operación, como iluminación, ventilación y señalización adecuadas.

Las áreas de circulación horizontal son accesibles y seguras, sin obstáculos como escalones, con un ancho apropiado para el desplazamiento del personal. Además, se han implementado escaleras, ascensores y rampas para facilitar el acceso de los usuarios al área de atención, y se han instalado defensas para prevenir accidentes a personas en sillas de ruedas. Aunque no se utilizan organizadores de filas ni rampas al interior de la edificación, esto se debe a que no son necesarios dadas las características del espacio. Las puertas y ventanas están debidamente señalizadas para una fácil identificación y el sistema de digiturno se encuentra actualmente fuera de uso de forma temporal.

En general, el CIAU muestra un diseño y una disposición adecuados para atender eficazmente a los usuarios y garantizar su seguridad y comodidad, dando un cumplimiento parcial a la NTC – 6047. Los siguientes ítems de la norma presentan un cumplimiento parcial:

- 4.1.3. Información: existe un punto de información sin personal.
- 9. Defensas a lo largo de senderos y rampas: no se cuenta con defensas para evitar accidentes a usuarios en silla de ruedas al ingreso de las instalaciones de la Gobernación de Cundinamarca.
- 18. Sistema de asignación de turnos: se cuenta con un sistema de digiturno, el cual se encuentra temporalmente sin utilizar.
- 24.3. Cuartos de baño accesibles: hay existencia de infraestructura sanitaria en el segundo piso, en donde se encuentra el Centro Integrado de Atención al Usuario (CIAU), pero se encuentran cerrados con acceso sólo a funcionarios.

### 3.2. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE RIESGOS

Tabla 02. Evaluación de riesgos

N.º	PROCESO	RIESGO	CONTROL	EVALUACIÓN DEL CONTROL
1	Atención al usuario	Posible afectación reputacional, económica y demandas jurídicas, o acciones de tutela por la no contestación de las	El director de Atención al Usuario, para el año en curso, asigna un servidor público y por prestación de servicios para realizar seguimiento y control a la	Se realizó la verificación de las evidencias solicitadas, en las cuales se puede corroborar que se cuenta con un encargado para realizar el

<sup>5</sup> PT\_AC\_PQRSDF\_VDHS\_NTC\_6047

	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>		Código: EV-SEG-FR-050
	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>		Versión 05
			Fecha: 28/03/2023

		<p>PQRSDF dentro de los tiempos de respuesta establecidos por la ley vigente (Ley 1755 de 2015 y Decreto 491 2020)</p>	<p>contestación de las PQRSDF en tiempos de ley, socializando los resultados del indicador de oportunidad en la respuesta en la reunión mensual de administradores. En caso de que no se pueda cumplir con el cronograma establecido, se reprograma la reunión. Evidencia: Informe mensual y trimestral, acta de reunión en la cual se registran las acciones correctivas, preventivas o de mejora que deben ser adoptadas por las diferentes dependencias centralizadas de la Gobernación, para alcanzar la meta establecida en el indicador.</p>	<p>seguimiento y control de contestaciones de las PQRSDF en los tiempos de ley, llevando a cabo la socialización de los resultados del indicador de oportunidad a los secretarios.  Se cuenta con una ejecución del 100 %, ya que se han realizado las actividades propuestas, soportadas con el informe del primer y segundo trimestre del 2023, informes de seguimiento mensuales (febrero, marzo, abril, mayo y junio), actas de reunión de las mesas de trabajo con la Secretaría de Transporte y Movilidad.</p>
2	Atención al usuario	<p>Posible afectación reputacional, económica y demandas jurídicas, o acciones de tutela por la no contestación de las PQRSDF dentro de los tiempos de respuesta establecidos por la ley vigente (Ley 1755 de 2015 y Decreto 491 2020)</p>	<p>El director de Atención al Usuario, para el año en curso, asigna al personal idóneo necesario para realizar informe semanal del estado de las PQRSDF pendientes de contestación en tiempo y fuera de tiempo y las dependencias realicen seguimiento y control a la contestación oportuna de las mismas. En caso de no enviar el informe semanal, se consolidará la información siendo remitida en la siguiente semana. Evidencia: Informe Semanal y correo institucional a los administradores de PQRSDF.</p>	<p>Se cuenta con el personal asignado para la realización del informe de reporte semanal del estado de las PQRSDF, con el fin de dar alertas a las entidades para mejorar la oportunidad de respuesta de estas, cumpliendo con el control.</p>
3	Atención al usuario	<p>Posibilidad de afectación reputacional y económica por usuarios insatisfechos por la atención recibida a través de los diferentes canales dispuestos por la</p>	<p>El director de Atención al Usuario, para el año en curso, asigna el personal necesario para capacitar y socializar a servidores públicos y contratistas que atienden los canales presenciales, virtual, y el</p>	<p>Se evidencian actas de reunión, en las cuales se realizan capacitaciones, se dan lineamientos normativos y se sugieren estrategias de contingencia, con el fin de</p>

	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: EV-SEG-FR-050
	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Versión 05
		Fecha: 28/03/2023

		administración, debido al desconocimiento de los procedimientos, trámites y opas por parte del personal y su correcta aplicación.	telefónico sobre el cumplimiento y aplicación de guías, manuales, procedimientos, tutoriales y protocolos establecidos para la debida atención de los usuarios. En caso de que no se puedan cumplir con el cronograma establecido, se reprograma las capacitaciones. Evidencia: control de asistencia.	mejorar el proceso de respuesta por parte de las entidades, dando cumplimiento al control.
4	Atención al usuario	Posibilidad de afectación reputacional y económica por usuarios insatisfechos por la atención recibida a través de los diferentes canales dispuestos por la administración, debido al desconocimiento de los procedimientos, trámites y opas por parte del personal y su correcta aplicación.	El director de Atención al Usuario, para el año en curso, asigna el personal necesario para capacitar y socializar a servidores públicos y contratistas que atienden los canales presenciales, virtual, y el telefónico sobre el cumplimiento y aplicación de guías, manuales, procedimientos, tutoriales y protocolos establecidos para la debida atención de los usuarios. En caso de que no se puedan cumplir con el cronograma establecido, se reprograma las capacitaciones. Evidencia: control de asistencia.	Se realiza la verificación de la oportunidad de respuesta en la Secretaría de Transporte y Movilidad, se observa que existe un alto porcentaje de represamiento en la oportuna respuesta, lo que puede generar posible materialización del riesgo. Según Acta de vista de campo n.º 6.

### 3.3. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Tabla 03. Criterios diferenciales evaluados

N.º	Proceso	Componente evaluado (SCI)	Criterio diferencial	Resultado	Detalle del resultado
1	Atención al usuario	03. Actividades de control	Verificar que los responsables estén ejecutando los controles tal como han sido diseñados.	Cumple	El Centro Integrado de Atención al Usuario cuenta con un cumplimiento del 100 % de sus controles, ya que se presenta los respectivos informes semanales, trimestrales y mensuales por parte de los responsables asignados.

	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: EV-SEG-FR-050
	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Versión 05
		Fecha: 28/03/2023

2	Atención al usuario	03. Actividades de control	Establecer responsabilidades para la ejecución de las actividades de control y asegurar que personas competentes y con autoridad suficiente efectúen dichas actividades con diligencia y oportunidad.	Cumple	El Centro Integrado de Atención al Usuario cuenta con un cumplimiento del 100 % de sus controles, ya que se realizó la asignación de actividades de seguimiento a funcionarios y contratistas.
---	---------------------	-------------------------------	---	--------	--

#### 4. LIMITACIONES PARA EL TRABAJO DE AUDITORÍA INTERNA

En la presente auditoría no se identificaron limitaciones.

#### 5. RESULTADOS DE AUDITORÍA

Tabla 04. Resultados de Auditoría

TIPO DE RESULTADO	CANTIDAD	REFERENCIACIÓN
Fortalezas		
Oportunidades de mejora	1	3.1.4
Incumplimientos	1	3.1.3
<b>TOTAL</b>		

##### 5.1. FORTALEZAS

No se generan fortalezas para la presente auditoría.

##### 5.2. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Es importante que el Centro Integrado de Atención al Usuario (CIAU) fortalezca la forma en la que dispone de los recursos físicos y humanos que posee y administra, teniendo en cuenta que presenta deficiencias en aspectos relacionados con la falta de personal (ítem 4.1.3), condiciones de espacios (ítem 9) y herramientas y espacios en desuso (ítems 18 y 24.3). Lo anterior, fortalecerá la posición del CIAU como un recurso valioso para la comunidad y garantizará que se sigan satisfaciendo las necesidades cambiantes de los ciudadanos.

	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: EV-SEG-FR-050
	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Versión 05
		Fecha: 28/03/2023

### 5.3. INCUMPLIMIENTOS

<b>Proceso:</b>	Atención al ciudadano
<b>Secretaría:</b>	Secretaría de Transporte y Movilidad
<p><b>Condición:</b> de acuerdo a la visita realizada y a la información enviada por correo electrónico el 27 de septiembre por parte del encargado del proceso del CIAU, se observa que la Secretaría de Transporte y Movilidad presenta retrasos en la respuesta oportuna a los usuarios; además, no se evidencia que se hayan generado controles para mitigar el riesgo, lo que conlleva a una posible materialización del riesgo, toda vez que se han impuesto por parte de los usuarios acciones de tutela por falta de respuesta oportuna a las peticiones presentadas.</p> <p><b>Criterio:</b> artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. dónde menciona los términos para resolver los tiempos de respuesta”.</p>	
<p><b>Evidencia:</b> PT_PQRSDF_PRIEMR SEMESTRE 2023_ABVHOL: Acta visita de campo n.º 2 y 6.</p>	

## 6. CONCLUSIONES

Durante el primer semestre del 2023, el Nivel Central de la Gobernación de Cundinamarca atendió un total de 24.172 PQRSDF, representando una muestra del compromiso de la administración con la comunidad al escuchar y responder a las necesidades. Durante el periodo evaluado, se ha logrado un nivel de oportunidad de respuesta del 76 %, lo que indica que la Dirección de Atención al Usuario está realizando una gestión eficiente y efectiva en la atención y respuesta a las PQRSDF; sin embargo, es necesario mejorar los controles en la Secretaría de Transporte y Movilidad.

Los resultados en los informes trimestrales son favorables para las secretarías de Hacienda, Salud y Educación, donde se evidencia el fortalecimiento de los procesos internos para contestar oportunamente y con calidad al ciudadano. Es importante que los líderes del proceso implementen estrategias o controles que garanticen que todas las secretarías y/o direcciones de la Gobernación de Cundinamarca den respuesta oportuna a las solicitudes presentadas por los usuarios. Es necesario realizar mesas de trabajo entre la Secretaría de Transporte y Movilidad, la concesión y el Centro Integrado de Atención al Usuario (CIAU) para unificar criterios y determinar la responsabilidad de quien debe generar respuesta a las PQRSDF.

De igual forma, resulta imperativo capacitar a los funcionarios responsables de dar respuestas a las PQRSDF y concientizarlos de los riesgos que se generan al no dar respuesta oportuna y eficiente, explicar claramente la sanción que le acarrear el incumplimiento de la Ley. Asimismo, de forma general, de acuerdo con las mesas de trabajo realizadas con las diferentes secretarías, se manifiesta que para la Gobernación de Cundinamarca se requiere un sistema de recepción de solicitudes más robusto, ya que en este momento la capacidad de Mercurio no es suficiente para la magnitud de la entidad.

	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: EV-SEG-FR-050
	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Versión 05
		Fecha: 28/03/2023

Finalmente, el Centro Integrado de Atención al Usuario (CIAU) tiene una estructura administrativa funcional, con una oficina de la Dirección de Atención al Ciudadano, Secretaría General, y puestos de trabajo para funcionarios y contratistas. Está bien equipado, con elementos esenciales como iluminación, ventilación y señalización adecuadas; las áreas de circulación horizontal son accesibles y seguras, con medidas para facilitar el acceso de usuarios con movilidad reducida, como escaleras, ascensores y rampas. El diseño y la disposición del CIAU permiten atender eficazmente a los usuarios y garantizar su seguridad y comodidad, pero algunos aspectos específicos requieren mejoras para cumplir plenamente con la normativa NTC – 6047.

**Elaboró:**

  
 Olga Lucia Camacho González  
 Líder de auditoría

  
 Valerie Daniela Hernández Sánchez  
 Auditora

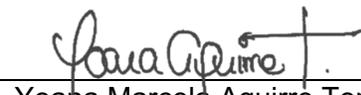
  
 Angela Josefina Bajonero Orjuela  
 Auditora

**Revisó y aprobó:**

  
 Olga Lucia Camacho González  
 Líder de auditoría

  
 Yuly Andrea Huertas Alonso  
 Delegada de la jefe de la Oficina de Control Interno

  
 Gina Daniela Parrado Buitrago  
 Delegada de Planeación y Mejoramiento

  
 Yoana Marcela Aguirre Torres  
 Jefe de la Oficina de Control Interno