



PERSONERIA MUNICIPAL DE MADRID
SISTEMA DE CONTROL INTERNO
FORMATO: INFORME DE AUDITORIA

**RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: OFICINA DE CONTROL INTERNO**  
**INFORME DE AUDITORIA**

**PROCESO Y/O PROCEDIMIENTO AUDITADO:** Proceso Atención al Ciudadano **FECHA:** 16/11/2018 a 30/11/2018

<b>AUDITOR LIDER</b>	<b>EQUIPO AUDITOR</b>
Nelson Eduardo Rivera Bermúdez	Nelson Eduardo Rivera Bermúdez

**OBJETIVO**

Ejecutar seguimiento a la gestión realizada por el Proceso Atención al Ciudadano, en lo relacionado con PQRSD interpuestas por la ciudadanía ante la Personería Municipal de Madrid; Cundinamarca, lo anterior con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015

**ALCANCE DE LA AUDITORIA**

Verificación de la atención prestada al ciudadano y el seguimiento efectuada a las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Personería Municipal de Madrid; Cundinamarca, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, a través de la revisión efectuada a los documentos del Sistema de Gestión Documental y a la base de datos de correspondencia para el periodo del 1 de julio al 30 de noviembre, utilizada para la recepción de las peticiones de la comunidad y envío de respuestas, entidades publicas y/o privadas, y presentación del informe de auditoria respectivo.

**FORTALEZAS DEL PROCESO Y/O PROCEDIMIENTO AUDITADO**

- \* TRD fueron elaboradas, adoptadas y aprobadas por el Consejo Departamental de Archivo, por medio del Acuerdo No.026 del 2 de agosto de 2005.
- \* Inventario de los acervos documentales que se encuentran salvaguardados en archivo de gestión y central.
- \* Organización y clasificación de los acervos documentales en carpetas y cajas.
- \* Se cuenta con un numero interno de radicado en entrada.
- \* Se tiene como mecanismo de control de correspondencia enviada el libro radicador, en el cual se establece un unico número de salida.

**DEBILIDADES DEL PROCESO Y/O PROCEDIMIENTO AUDITADO**

- Efectuada la revisión de los documentos relacionados con las TRD, se pudo establecer que:**
  - \* Las TRD y TVD se encuentran elaboradas, adoptadas y aprobadas por el Consejo Departamental de Archivo, pero es de aclarar que faltan actualizarlas.
- De la revisión efectuada a la Base de Datos de Correspondencia, para el periodo comprendido entre el 1 de julio a 30 noviembre del año en curso, se pudo determinar que:**
  - \* No se diligencia en su totalidad los campos que conforman la base de datos de la correspondencia de la entidad, conllevando al error o a un posible incumplimiento del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
  - \* Se evidenciaron 128 de registros de entradas de correspondencia relacionados concumplimiento de términos.

Mes	Requerimientos Recepcionados	Requerimientos Contestados
Julio	37	37
Agosto	20	20
Septiembre	35	35
Octubre	13	13
Noviembre	23	23
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>128</b>



**PLAN DE MEJORAMIENTO DEL PROCESO Y/O PROCEDIMIENTO**

--

**CONCLUSION GENERAL**

La Personería Municipal lleva un control adecuado en lo referente a la trazabilidad de los requerimientos radicados e interpuestos por la ciudadanía ante la Personería Municipal de Madrid. Pero cabe aclarar que se hace necesario el diligenciamiento de todos los campos de la Matriz de Correspondencia, con el fin de tener un control total de los requerimientos.

**ANEXOS**

Base de datos de Correspondencia Recibida y Enviada, Tablas de Retención Documental.

**Total de solicitudes de acciones de mejora:**

FIRMA AUDITOR LIDER	FIRMA AUDITADO (S)
---------------------	--------------------