

 Personería de Itagüí	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FEM-09
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022

PROCESO AUDITADO:	2. ATENCIÓN AL USUARIO
--------------------------	-------------------------------

PROCEDIMIENTOS AUDITADOS	FECHA DE LA AUDITORIA
PAU-01 Procedimiento de PQRDSF	Agosto 4 de 2023
AUDITOR LIDER	EQUIPO AUDITOR
PIUSMENY GÓMEZ DAZA	GILSON BEDOYA PÉREZ
AUDITADO:	
SECRETARIA GENERAL	

OBJETIVO DE LA AUDITORIA
Verificar el cumplimiento de los requisitos de las normas ISO9001:2015, y la información documentada del en el SGC 2023 de la Personería de Itagüí, al igual cotejar los mecanismos de percepción y satisfacción de los usuarios, entidades y servidores públicos. Evaluar a través de los diferentes canales, el trámite y oportunidad de las peticiones que llegan a la Entidad.
ALCANCE DE LA AUDITORIA
Comprende verificar la ejecución de las actividades, en el período comprendido entre agosto 2022 a julio-2023, incluyendo los procedimientos, plan de mejoramiento, tablero de indicadores y mapa de riesgo
DOCUMENTOS DE REFERENCIA (CRITERIOS DE AUDITORIA)
(Leyes, Normas, ISO 9001-2015, MIPG Política y Objetivos de Calidad, Manual de Calidad, caracterización, procedimientos y documentos asociados al proceso, reglamentación vigente, procedimientos, objetivo, alcance y criterios definidos)
RESUMEN DE LA AUDITORIA:
El Proceso Atención al Usuario, solo tiene inscrito UN (1) procedimiento PAU-01 Procedimiento para la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones "PQRDSF", cuyo objetivo es: "Tramitar las peticiones, quejas, reclamos o denuncias presentadas por los ciudadanos y partes interesadas, resolviéndolas dentro de los términos legalmente establecidos, con el fin de garantizar el derecho de participación ciudadana"; y su alcance; "Inicia con la recepción y radicación de la PQRDSF y finaliza con las respuestas y las acciones de mejoramiento", indicando que solo se tiene caracterizado la atención al usuario por medio de comunicaciones ESCRITAS, por tanto los otros medios o canales de atención: "Presencial, Telefónico y Virtual, no se encuentra explícitos en el Proceso; se encuentra en la Pagina Web, pero este documento "Manual de Atención al Usuario", no permitió su acceso.

 Personería de Itagüí	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FEM-09
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022

Las actividades definidas en el procedimiento PAU-01 Atención por PQRDSF, están ligadas al procedimiento PGD-02 Procedimiento Gestión Documental del Proceso: "8.GESTIÓN DOCUMENTAL", y el seguimiento y evaluación de las PQRS, oportunidad e idoneidad), se realiza dentro del "Proceso Gestión Documental".

HALLAZGOS		
N°.	1.FORTALEZAS	
1		
2		
3		
N°	2. NO CONFORMIDADES	REQUISITO
1		
2		
3		
N°	3. OBSERVACIONES	
1	En la presente vigencia no se encontraron publicados (Página web, Sistema Calidad) Informes de Evaluación de satisfacción del cliente.	
2		
3		

CONCLUSIONES /RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA	
El Buzón de sugerencias, se encuentra ubicado al lado derecho de la taquilla de recepción poco visible para los usuarios que ingresan a la Entidad, al igual se constató que se encontraba vacío, se sugiere considerar otra ubicación de mayor visibilidad y posibilidades de uso para todos los usuarios que ingresan a las distintas áreas de la Entidad, porque la Atención al usuario de forma presencial, la prestan también estas áreas, y fuera de ello se puede dinamizar este medio, ya que los usuarios pueden con mas libertad diligenciar y depositar el formato FEM-12 Encuesta de Satisfacción del Usuario, y buzón se convierte en una herramienta de retroalimentación y fortalecimiento de los servicios y programas que ejecuta la Personería de Itagüí. La Personería cuenta con el sistema PQR, herramienta utilizada para el registro de los usuarios que ingresan a la Entidad a solicitar los servicios en temas de salud, pensión, laboral, familiar, penal, convivencia ciudadana, entre otros, su ingreso es diligenciado por un funcionario asistencial o de apoyo, quien realiza el registro o actualización de datos, para el periodo auditado agosto 2022 a julio-2023 se tiene un total de 2.163 registros, al igual es importante anotar que de este registro se puede obtener información, estadísticas y caracterización de los usuarios, de los servicios que demandan, las entidades más tuteladas, entre otros aspectos, de ahí que se debe enfatizar la responsabilidad de ejecutar bien esta labor de registro porque es la base de emprender acciones en protección de las	

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co



 Personería de Itagüí	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FEM-09
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022

personas más vulneradas.

En el Plan de Mejoramiento se tiene registrado cuatro acciones correctivas y de mejora propuestas por auditorías anteriores se encuentra en estado de "solicitar el cierre", estas acciones esta vinculadas con el Manual de Atención al Usuario, se recomienda y se hace necesario hacer capacitación para socializar la actualización este documento con las demás áreas que presentan también atención al usuario, esta actualización finalizó en febrero de 2023.

FIRMA DEL AUDITOR LÍDER: _____

FIRMA AUDITADO: _____

FECHA DE ENTREGA DEL INFORME: _____

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
 Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
 Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co



CO-SC-CER427866



**Personería
de Itagüí**

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

PROCESO AUDITADO:

GESTIÓN DOCUMENTAL

PROCEDIMIENTOS AUDITADOS	FECHA DE LA AUDITORIA
PGD-01 Elaboración y Control de Documentos Internos, PGD-02 Procedimiento Gestión Documental, PGD-03 Protección de la Información Magnética, PGD-04 Información Documentada, PGD-05 Control de Documentos Externos	Julio 28 de 2023
AUDITOR LIDER	EQUIPO AUDITOR
PIUSMENY GÓMEZ DAZA	GILSON BEDOYA PÉREZ
AUDITADO:	
SECRETARIA GENERAL	

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar el adecuado cumplimiento de los controles establecidos para la mitigación de riesgos de la administración y manejo de los documentos producidos y recibidos por la Personería de Itagüí, incluyendo la verificación de las acciones de mejora, riesgos e indicadores que nos determinen la eficacia y eficiencia del Proceso a auditar.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

Para el desarrollo de la auditoría y el cumplimiento del objetivo de esta, se tiene previsto verificar información relacionada con:

- ✓ Evaluar los riesgos internos y externos del Proceso de Gestión Documental.
- ✓ Verificar el avance de cumplimiento de los indicadores avances 4° trimestre/2022 hasta el 2° avance año 2023
- ✓ Verificar el cumplimiento de las actividades descritas en los diferentes Procedimientos:
- ✓ Verificar la aplicación de formatos y documentos asociados en los procedimientos PGD-01, PGD-02, PGD-03; PGD-04, PGD-05
- ✓ Verificar si el Archivo temporal ubicado en celda del Coliseo de Ditaires, cumple con las condiciones de seguridad y ambientales para la custodia de la documentación de la Entidad.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA (CRITERIOS DE AUDITORIA)

Leyes, Normas, ISO 9001-2015, MIPG Política y Objetivos de Calidad, Manual de Calidad, caracterización, procedimientos y documentos asociados al proceso, reglamentación vigente, procedimientos, objetivo, alcance y criterios definidos)

RESUMEN DE LA AUDITORIA:

La auditoría se desarrolla en el Despacho de la Secretaría General, con apoyo del personal que opera el SISGED, Archivo Central, Abogado Contratista- Asesor, en relación al avance del plan de acción 2023 y al seguimiento de los indicadores cumplieron con el porcentaje reportado. En cuanto al espacio (Cubo – Ditaires), donde se encuentran almacenados los documentos, es un aspecto para mejorar, toda vez que el lugar no está adecuado para la conservación de la

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co





**Personería
de Itagüí**

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

documentación que se recibe y guarda en dicha bodega, (condiciones ambientales, de seguridad y de iluminación).

La transferencia de documentos de gestión de la vigencia 2022, al archivo Central, no se realizó conforme al procedimiento establecido, toda vez que no se contaba con existencia de las carpetas propias para conformar el archivo.

La altura no es adecuada para visualizar el letrero que informa el horario de atención para la recepción de los documentos de la taquilla única de correspondencia, ni se observa la implementación de un programa que fomente la cultura de Cero Papel.

HALLAZGOS

Nº.

1.FORTALEZAS

1

El proceso de Gestión Documental a través del SISGED, ha logrado que las DIFERENTES Delegaturas y áreas de la Personería de Itagüí, lleven a cabo sus actividades de generación, radicación y distribución de las comunicaciones tanto internas como externas, cuando éstas se envían por correo electrónico todo ello a través en el "**Sistema de Gestión de Documentos- SIGED**".

2

El SISGED, fortaleció que el recibo o entrega de la documentación se realice de forma electrónica, optimizando así los recursos y fomentando la cultura de cero papeles.

3

Se implementó un protocolo para la presentación de los documentos que se producen en la Entidad, como para la aplicación de las tablas de retención y entrega de documentos al Centro Documental o archivo central.

Nº

2. NO CONFORMIDADES

REQUISITO

1

2

3

Nº

3. OBSERVACIONES

1

Falta actualizar actividades descritas en los diferentes procedimientos

2

No se evidencio quienes conforman el Comité de Archivo y actas de reuniones vigencia 2022 a 2023

3

A la fecha no se depurado el archivo que reposa con la empresa GRM

CONCLUSIONES /RECOMENDACIONES DE LA AUDITORIA

1. En el procedimiento PGD-01 Elaboración y Control de Documentos internos, la actividad 9, vincula el formato FGD-09 Listado Maestro de Documentos Internos, se encuentra desactualizado, toda vez que incluye el Proceso No. 6 - Convivencia Ciudadana.
2. En el procedimiento PGD-02 Gestión Documental, corregir la casilla RESPONSABLE: Secretario General, líder de Atención al ciudadano, solo se escribe el cargo o la Dependencia.
3. En el procedimiento PGD-02 Gestión Documental, en la actividad #3, del numeral 6.1 Correspondencia recibida describe:

3	Realizar recorridos de entrega de	Hace recorrido pre establecido por todas las dependencias	Personal Asistencial (Ventanilla única de	SISGED
----------	-----------------------------------	---	---	--------

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co





Personería
de Itagüí

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

Se observa que no vincula ningún formato cuando se tiene el FGD-05 Devolución de correspondencia enviada

4. Igualmente en el mismo Procedimiento y el mismo numeral 6.1, se debe verificar la descripción de la actividad #4, en la redacción hace referencia al "formato de Control de Entrega de Mensajería en la Taquilla", formato que no existe y vincula el formato FGD- 01 Entrega de Comunicaciones Taquilla Única. Y esta misma actividad se repite en la actividad #1 del procedimiento 6.2 Correspondencia enviada, por tanto analizar dichas descripciones
5. Revisar si la descripción de la actividad 2 del paso 6.2, observando si realmente se ajusta al procedimiento actual y si dicho formato FGD-06 si se diligencia y en qué casos; adicional hace referencia a ...*"Planilla de Registro de Comunicaciones Despachadas"*, la cual no aparece en los formatos, y si efectivamente no se realiza como está escrita hacer las correcciones respectivas.
6. Se observa que la actividad #1, 2 y 3 del paso 6.4 Recepción y Organización de documentos en archivo central, se repite en la actividad # 1 y 2 del paso 6.6. Conservación y Disposición final de los documentos.
7. En el Procedimiento PGD-03 Protección de la Información Magnética, no se evidencio el Plan de Copias de Seguridad de la Información, como tampoco se suministró la carpeta que contiene el formato FGD-12 Control de Copias de Seguridad.
8. En el Procedimiento PGD-04 Información documentada, se describe en la actividad #1 Identificar los registros del SGC, en la descripción hace referencia al Sistema de Gestión de Itagüí.
9. En el Procedimiento PGD-05 Control de documentos Externos, cuyos responsables son los Coordinador de Calidad y Líderes de Procesos, la actividad 6 vincula el Formato FGD-10 Listado Maestro de documentos Externos o Normograma, en el SIGD-2023, no se evidencio dicho formato diligenciado

FIRMA DEL AUDITOR LÍDER:

FIRMA AUDITADO:

FECHA DE ENTREGA DEL INFORME:

Agosto 08/2023

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co



CO-SC-CER427866



Personería
de Itagüí

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

PROCESO AUDITADO:

10. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PROCEDIMIENTOS AUDITADOS	FECHA DE LA AUDITORIA
PTH-01 Vinculación y Desvinculación de Personal, PTH-02 Inducción y Re inducción del Talento Humano, PTH-03 Liquidación de Nómina y Prestaciones Sociales, PTH-04 Capacitación, Bienestar e Incentivos de los Empleados, PTH-05 Evaluación del Desempeño Laboral PTH-06 Pre pensionados	Agosto 4 de 2023
AUDITOR LIDER	EQUIPO AUDITOR
PIUSMENY GÓMEZ DAZA	GILSON BEDOYA PÉREZ
AUDITADO:	
SECRETARIA GENERAL	

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Evaluar el cumplimiento del Proceso de Gestión de Talento Humano a través de la gestión de las actividades descritas en los seis procedimientos citados, verificando controles, riesgos y demás documentos establecidos en el Sistema Gestión de la Calidad 2023.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

Se auditará la ejecución y cumplimiento de las diferentes etapas, actividades, formatos y controles del proceso de Gestión de Talento Humano, teniendo presente que las actividades programadas fortalezcan y garantice el cumplimiento y desarrollo de las funciones de las personas que conforman el equipo humano de la Entidad en un ambiente y clima laboral transparente y equitativo.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA (CRITERIOS DE AUDITORIA)

Leyes, Normas, ISO 9001-2015, MIPG Política y Objetivos de Calidad, Manual de Calidad, caracterización, procedimientos y documentos asociados al proceso, reglamentación vigente, procedimientos, objetivo, alcance y criterios definidos)

RESUMEN DE LA AUDITORIA:

El proceso de Gestión del Talento Humano es liderado por la Secretaria General, quien cuenta con un profesional abogado contratista, un profesional universitario, un Auxiliar Administrativa, encargados de ejecutar los lineamientos establecidos en los seis procedimientos citados.

HALLAZGOS

N°.	1.FORTALEZAS
1	Los contratos directos que se suscribieron, durante la vigencias 2023, como apoyo a la gestión del Talento Humano de la Entidad se encuentra descritos y publicados en la Plataforma del SIGED II
2	Se cuenta con un equipo de trabajo fortalecido, permitiendo dar respuesta a las

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co



CO-SC-CER427866

 Personería de Itagüí	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FEM-09
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022

	necesidades y gestión del Talento Humano de la Personería de Itagüí, con un gran sentido de responsabilidad, disciplina y sentido de pertenencia, quienes contribuyen además a las actividades relacionadas en el Plan Institucional de Capacitación y Programa de Bienestar y Estímulos.
3	Ejecución y seguimiento periódico de las actividades definidas en el Programa de Bienestar, Estímulos e Incentivos, se resalta la participación activa y creativa de los personal asignados a cada Delegatura o dependencia, para realizar actividades lúdicas con un gran compromiso y para el disfrute de todos los compañeros, contribuyendo a las integración y mejoras al clima laboral.

N°	2. NO CONFORMIDADES	REQUISITO
1		
2		
3		

N°	3. OBSERVACIONES
1	No se evidencio el Plan Institucional de Capacitación 2023, el cual es necesario diseñarlo, tal como se tiene el PEI 2020-2024, con el propósito de promover el desarrollo del talento humano, y éste debe cumplir fases como la formulación, desarrollo, cronograma, actividades e indicadores de ejecución y evaluación. No se evidencio carpeta de archivo con el formato FTH-05 Encuesta de necesidades individuales de capacitación vigencia 2022 y 2023.
2	Al no tener formulado un Plan institucional de capacitación 2023, no se puede verificar el grado de cumplimiento e impacto que genero la capacitación, ni mucho menos la percepción en el desempeño de las funciones propias del cargo
3	No se pudo verificar la base de datos de la Planta de Cargos de la Entidad publicada en el SIGEP II, toda vez que la clave de ingreso a dicha plataforma solo es de conocimiento de un funcionario quien en el momento no se encontraba laborando.

CONCLUSIONES /RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA	
1.	En el procedimiento PTH-01 Vinculación y Desvinculación de Personal, se establece los trámites para la vinculación de funcionarios de planta de cargos de la Entidad, los cuales deben de estar de acuerdo con los principios que rigen la función pública y la normatividad que lo rige; por tanto se sugiere que se revise y evalúe lo descrito en la Actividad 3, si realmente una vacante de un cargo de la Personería se puede suplir con la figura "Comisión de servicios".
2.	Este procedimiento en la actividad #16, vincula el formato FTH-12, Listado de documentos Historial Laboral, el mismo que relaciona en el renglón 18 "Resolución de Nombramiento" y en el renglón 25 "Acto Administrativo de Nombramiento", siendo el mismo requisito por tanto se recomienda suprimir éste último.
3.	En el Procedimiento PTH-02 Inducción y Reinducción del Talento Humano, las actividades #3, #4, vinculan el formato FTH-03 Inducción, en el aparte de "INDUCCIÓN ESPECÍFICA EN EL PUESTO DE TRABAJO, numeral 4; hace referencia "___ Puesto de trabajo", es importante que en este numeral se tenga en cuenta el formato FTH-14 Informe Ejecutivo (ley 951-2005)
4.	Al igual se observo que la actividad #5, asocial el formato "FG-11 Evaluación Capacitación y

 Personería de Itagüí	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FEM-09
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022

- Eventos", el cual no es correcto, toda vez que se tiene el formato FTH-16
5. El Procedimiento PTH-03 Liquidación de Nómina y Prestaciones Sociales, se cuenta con la facilidad de las herramientas tecnológicas suministradas por la Administración Municipal para el reporte de las novedades de nómina y entrega de las prestaciones sociales ya sea definitivas o parciales.
 6. Este procedimiento presenta en la actividad 2 del paso 6.3 Liquidación Parcial de Cesantías, vinculando el formato FTH-02, Listado de requisitos para liquidación y desvinculación, pero no describe los requisitos que se requieren para la liquidación parcial de cesantías de acuerdo a la normatividad vigente,
 7. Procedimiento PTH-05 Evaluación de Desempeño Laboral, corresponde al procedimiento para la realización de la Evaluación de Desempeño Laboral para los 3 funcionarios de carrera administrativa de la Entidad, incluyendo la evaluación por el cumplimiento de los Acuerdos de Gestión, este procedimiento cuenta con dos indicadores de medición semestral y anual, por ello se recomienda se revise si realmente es necesario tener dos indicadores cuyo objetivo es medir gestión, cuando hay procedimientos como PTH-03 LIQUIDACION DE NÓMINA Y PRESTACIONES SOCIALES, que refleja mas gestión.

FIRMA DEL AUDITOR LÍDER:

FIRMA AUDITADO:

FECHA DE ENTREGA DEL INFORME:

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co



CO-SC-CER427866

 Personería de Itagüí	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FEM-09
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022

PROCESO AUDITADO:	BIENES Y SERVICIOS
--------------------------	---------------------------

PROCEDIMIENTOS AUDITADOS	FECHA DE LA AUDITORIA
GESTION DE BIENES Y SERVICIOS	Julio 27 de 2023
AUDITOR LIDER	EQUIPO AUDITOR
PIUSMENY GÓMEZ DAZA	GILSON BEDOYA PÉREZ
AUDITADO:	
SECRETARIA GENERAL	

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar la gestión del proceso de gestión de bienes y servicios, a través de la evaluación del cumplimiento de lineamientos internos y externos aplicables, a fin de establecer oportunidades de mejora que contribuyan al cumplimiento de los objetivos y obligaciones citados en dicho proceso de apoyo a la Entidad.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

Para el desarrollo de la auditoría y el cumplimiento del objetivo de esta, se tiene previsto verificar información relacionada con:

- ✓ Procesos y procedimientos actualizado SGC 2023; verificando los formatos y/o documentos asociados a las actividades relacionados
- ✓ Plan Anual de la contratación vigencia 2023 publicado en el SIGEPP II;
- ✓ Verificar contratos actuales publicados en el SIGEP II;
- ✓ Verificación aleatoria carpeta contratación directa
- ✓ Mapa de riesgos del proceso y sus controles,
- ✓ Indicadores del proceso,
- ✓ Carpeta con el formato de ingresos de bienes al inventario,
- ✓ Carpeta con el formato de salida de bienes año 2023
- ✓ Plan de mantenimiento de los dos vehículos y de los bienes muebles en general,
- ✓ Inspección física de la bodega donde conservan los insumos.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA (CRITERIOS DE AUDITORIA)

Leyes, Normas, ISO 9001-2015, MIPG Política y Objetivos de Calidad, Manual de Calidad, caracterización, procedimientos y documentos asociados al proceso, reglamentación vigente, procedimientos, objetivo, alcance y criterios definidos)

RESUMEN DE LA AUDITORIA:

La auditoría se desarrolla en el Despacho de la Secretaría General, con apoyo de la Profesional Universitaria, sin embargo se tuvo limitación para verificar el plan de Mantenimiento correctivo y preventivo del parque automotor, toda vez que el funcionario (contratista), no estaba en la Entidad.

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co



CO-SC-CER427866

 Personería de Itagüí	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FEM-09
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022

HALLAZGOS		
Nº.	1.FORTALEZAS	
1	Cumplimiento de los requisitos para el proceso de contratación directa y de mínima cuantía	
2	Conocimiento y orden en el plan e informe técnico del sistema de computo (software y Hardware)	
3	Oportunidad y facilidad para el proceso de pagos de los contratos vigentes 2023	
Nº	2. NO CONFORMIDADES	REQUISITO
1		
2		
3		
Nº	3. OBSERVACIONES	
1	Falta actualizar actividades propias del proceso	
2	Se observa que hay actividades individuales que pueden reunirse en una sola.	
3	El formato FBS-19 Solicitud de insumos no está debidamente conservado y archivado aunque sean temporal su custodia.	
CONCLUSIONES /RECOMENDACIONES DE LA AUDITORIA		
1. El proceso cuenta con un gran número de formatos, actualmente registrados 30, se recomienda revisarlos, toda vez que algunos están incluidos como requisitos en el SECOP; y otros se pueden adaptar de acuerdo al tipo de bien mueble, equipo o automotor, reuniéndose así tres o cuatro formatos en uno solo y máxime que pertenecen al mismo procedimiento PBS-01, o al PBS-02, o al PBS-03.		
2. En el procedimiento PBS-01 Contratación Mínima Cuantía, se tiene registrado en el aparte de Control de Cambios, la anotación 8 de fecha 6/10/2022, mediante la cual suprimen el FBS-12 en dicho procedimiento ninguna actividad lo vincula, sin embargo aún se encuentra en el listado, al observarlo es una hoja tamaño carta en blanco.		
3. Se observa que los procedimientos PBS-02 y PBS-05 vinculan en las actividades 8 y 6 respectivamente los formatos FBS -24 y FBS-13, los cuales no se encuentran creados en el listado de formatos, pero en la anotación 10 del control de cambios el 6/10/2022 anulan en el procedimiento PBS-02, el formato FBS-24 por tanto debe haber coherencia actualizar la actividad		
4. Contrario a lo anterior el procedimientos PBS-04, se tiene registrado las actividades 5 y 6, vinculando los formatos FBS-16 y FBS-26, y con aclaración del cambio #3, que estás pasan al proceso PTI-01 Mantenimiento de Equipos, por tanto se requiere actualizarlas.		
5. El procedimiento PBS-03 Administración de Bienes, se observa que actividades 6, 9,11 vinculan hasta tres formatos, por ello se recomienda analizar la descripción de la actividad y unificar en un solo formato el movimiento que sé de con el bien mueble referido.		

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co





Personería
de Itagüí

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

6. También se observó que en el procedimiento anterior PBS-03, ninguna actividad vincula el formato FBS-27 Registro de novedades bienes muebles, por tanto revisarlo para determinar si es necesario o sino eliminarlo.
7. Se recomienda revisar el formato FBS-22 Informe de Obsolescencia y compararlo con el formato FTI-02 y suprimir las columnas que hacen referencia al Procedimiento PTI-01 Mantenimiento de Equipos de TI.

FIRMA DEL AUDITOR LÍDER:

FIRMA AUDITADO:

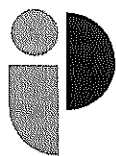
FECHA DE ENTREGA DEL INFORME:

Agosto 8 / 2023

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co



CO-SC-CER427866



**Personería
de Itagüí**

Hechos para tus derechos

Itagüí, agosto 11 de 2023

Señora
PIUSMENY GOMEZ DAZA
Auditora Líder
Señor
GILSON BEDOYA LOPEZ
Auditor Acompañante

Asunto: respuesta auditorías de Gestión del Talento Humano, Atención al Usuario, Proceso de Bienes y Servicios y Gestión Documental.

Cordial saludo;

En cuanto a las auditorías realizadas, le informo lo siguiente:

En el proceso Gestión del Talento Humano

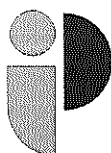
Observación 1 *"No se evidencio el Plan Institucional de Capacitación 2023, el cual es necesario diseñarlo, tal como se tiene el PEI 2020-2024, con el propósito de promover el desarrollo del talento humano, y este debe cumplir fases como la formulación, desarrollo, cronograma, actividades e indicadores de ejecución y evaluación. No se evidencio carpeta de archivo con el formato FTH-05 Encuesta de necesidades individuales de capacitación vigencia 2022 y 2023."*

No se acepta dicha observación puesto que el PEI 2020-2024, en lo relacionado con la perspectiva estratégica, programas fortalecimiento del clima laboral de la

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co



CO-SC-CER427866



Personería en la casilla indicadores se enuncia el Plan de Bienestar, Capacitaciones Sistema de Estímulos y pre pensionados 2023.

De otro lado se habla de la no evidencia del formato FTH-05, es de anotar que este formato lo debe utilizar cada líder de proceso cuando requiera fortalecer a su equipo de trabajo en capacitación para un tema específico bien sea por cambios normativos o por situaciones recientes y en lo corrido de esta anualidad ningún líder ha solicitado capacitaciones.

Es decir si no hay lo principal no puede dar lugar a la accesorio puesto que al no haber solicitudes no puede evidenciar el archivo de ningún documento. En razón a lo anterior no se acepta esta observación.

Observación 2 "Al no tener formulado un Plan institucional de capacitación 2023, no se puede verificar el grado de cumplimiento e impacto que genero la capacitación, ni mucho menos la percepción en el desempeño de las funciones propias del cargo."

No se acepta la observación puesto que en el desarrollo de la auditoria de campo la auditora pudo evidenciar de primera mano archivos físicos de la carpeta del PLAN DE BIENESTAR, CAPACITACIONES SISTEMA DE ESTÍMULOS Y PRE PENSIONADOS 2023, donde reposan todas las actas. En razón a lo anterior no se acepta dicha observación.

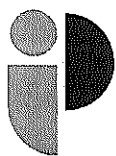
Observación 3 "No se pudo verificar la base de datos de la Planta de Cargos de la Entidad publicada en el SIGEP II, toda vez que la Clave de ingreso a dicha plataforma solo es de conocimiento de un funcionario quien en el momento no se encontraba laborando"

No se acepta dicha observación puesto que el funcionario que maneja la clave de la plataforma se encontraba incapacitado por lo tanto no estaba en cumplimiento de sus funciones, que es muy diferente a decir que no se encontraba laborando. Además la plataforma SIGEP II es una plataforma de manejo personal ya que cada funcionario o personal de apoyo genera su usuario y clave y tiene el deber de mantenerla actualizada, la actividad que desarrolla la entidad es dar de Alta o Baja según el caso y verificar el registro en la plataforma del funcionario o contratista.

En razón a lo anterior no se acepta dicha observación

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co





**Personería
de Itagüí**

Hechos para tus derechos

Se anexa constancia de incapacidad.

Menú Incapacidad.pdf x + Crear Iniciar sesión

Todas las herramientas Editar Convertir Pinter

Buscar texto o herramientas

Todas las herramientas

- Exportar un PDF
- Editar un PDF
- Crear un PDF
- Combinar archivos
- Organizar páginas
- Agregar comentarios
- Solicitar firmas electrónicas
- Digitalizar y OCR
- Proteger un PDF
- Censurar un PDF
- Comprimir un PDF
- Preparar formulario
- Rellenar y firmar
- Ver más

Contesta, edita y firma electrónicamente formularios en PDF. **Prueba gratis de 7 días**

HOSPITAL VENANCIO DIAZ DIAZ
Nít: 800.123.106-2

INCAPACIDADES

Nombre:	RAMIREZ PATINO ARLEY DE JESUS	Edad:	33 AÑOS	Sexo:	MASCULINO
Telefono:	3164196834	Estado:	CONTRIBUTIVO-3		
Historia:		Idioma:	ES	Idioma:	ES
Entidad:	SOMATERICA ETS Y MEDICINA PA	Edo Atenc:	10.123.354		
T. Atencion:	ROMA HOSPITALIZACION	Código DT:	M390		

Días de Incapacidad:	10	Fecha Inicial:	1 Ago. 01/2023
Es una Pesezo?:	NO	Fecha Final:	10 Ago. 10/2023
Tipo de Incapacidad:	ENFERMEDAD GENERAL		

Observaciones: Incapacidad medica por 10 dias.

Firma Usuario:	Usuario: RAFAEL BARRIO GARCIA CONTRERAS	Firma
Cedula:		
Fecha Sistema: 04/08/2023	Página: 1 de 1	Cedula: 73.186.081
Hora: 11:01:42	Impresión: YENYC	Registro: 1311463-06

22°C Uva ligera 10:10 a.m. 11/08/2023

En el proceso de Atención al Usuario

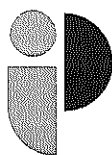
Observación 1 "En la presente vigencia no se encontraron publicados (página web, sistema de calidad) Informes de satisfacción del cliente"

No se acepta la observación ya que la ley 1712 de 2014 solo enuncia que se debe publicar la caracterización de los usuarios y esta se viene desarrollando

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co



CO-SC-CER427866



trimestralmente tal como se le informo a la auditora en campo, dicha evidencia reposa en la página web de la entidad.

En el proceso de Bienes y Servicios

Observación 1 "Falta actualizar actividades propias del proceso"

No se acepta esta observación puesto que en el desarrollo de la auditoria se le indico de manera clara y detallada y con los debidos soportes a la auditora como se desarrolla cada uno de las actividades del proceso.

Observación 2 "se observa que hay actividades individuales que pueden reunirse en una sola"

En esta observación se realizará con la líder del proceso de gestión de la calidad para hacer análisis de los respectivos formatos

Observación 3 "El formato FBS-19 solicitud de insumos no está debidamente conservado y archivado "

No se acepta la observación ya que quincenalmente se realiza el debido proceso de actualización de los insumos existentes y el archivo del formato FBS-19 en la carpeta respectiva.

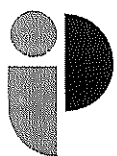
En el proceso de Gestión Documental

Observación 1 "Falta actualizar actividades descritas en los diferentes procedimientos"

En esta observación se realizará con la líder del proceso de gestión de la calidad para hacer análisis de los respectivos formatos

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co





**Personería
de Itagüí**

Hechos para tus derechos

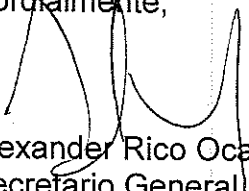
Observación 2 *"No se evidenció quienes conforman el comité de archivo y actas de reuniones vigencia 2022 a 2023"*

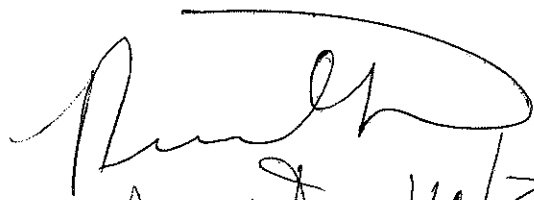
Como se le informo a la auditora desde el 2018 la Personeria de Itagüí adoptó MIPG, el cual suprimió unos comités y redistribuyo las funciones que estos tenían a los comités que permanecen, en el caso particular las funciones del comité de archivo están a cargo del comité de gestión y desempeño tal como se evidenció en las actas de aprobación de las TRD y TRV.

Observación 3 *"A la fecha no se ha depurado el archivo que reposa con la empresa GRM"*

No se acepta esta observación puesto que a un archivo no se le hace depuración, por el contrario según el término de conservación del documento se le aplica eliminación, en razón a lo anterior no entendemos a que se refiere con depuración.

Cordialmente;


Alexander Rico Ocampo
Secretario General
Personeria Municipal de Itagüí


Agosto 14/2023

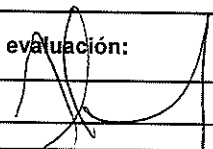
Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co



 Personería de Itagüí	Evaluación de Auditores Internos	Código: FEM-03
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022

Nombre del Auditor Interno: PIUSMENY GOMEZ DAZA	Período de auditoría: 2022-2023	Fecha de Auditorías: JUL 2A - AG 4
Proceso Auditado: BIENES Y SERVICIOS - GESTION DOCUMENTAL TALENTO HUMANO - ATENCION CIUDADANO -	Evaluador: ALEXANDER RICO O	

1	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CALIFICACION (1 Deficiente, 5 excelente)
A	Actitud frente a la ejecución de las auditorías	5
B	Cumplimiento del cronograma de auditorías	4
C	Calidad de los reportes	5
D	Cumplimiento en la entrega de los reportes	4
E	Reproceso a los informes de auditoría entregados	5
F	Identificación de los numerales de la Norma y su correspondencia con los hechos auditados	5
	Promedio Parcial	4.6
2	Observaciones	

Puntaje total de la evaluación:	4.6
Firma del Evaluador:	
Fecha de evaluación:	AGOSTO 14/2023

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co



CO-SC-CER427868



