

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

Tipo de Auditoría

Auditoría de Gestión	<input type="checkbox"/>	Auditoría Cumplimiento	<input checked="" type="checkbox"/>	Auditoría Específica	<input type="checkbox"/>	Otra:
-----------------------------	--------------------------	-------------------------------	-------------------------------------	-----------------------------	--------------------------	--------------

UNIDAD AUDITADA (INFORME, PROCESO, TEMA ESPECÍFICO):	Secretaría General
SECRETARÍAS:	Secretaría General
OBJETIVO:	Verificar el cumplimiento de lineamientos de la gestión institucional en la Secretaría General, para abordar la finalización de periodo de gobierno y empalme, alertando y determinando oportunidades de mejora que faciliten la entrega, recepción y continuidad de los asuntos y recursos públicos de la Gobernación de Cundinamarca.
ALCANCE:	<p>Sector Central de la Gobernación de Cundinamarca, periodos de gestión de las vigencias 2020, 2021, 2022 y al 31 de mayo de 2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley 951 de 2005 ▪ Guías de empalme del DNP ▪ Entes de control y rectores externos ▪ Informes de gestión anuales ▪ Informe de empalme de la vigencia anterior (capítulo de recomendaciones) ▪ Otras (funciones y objetivos de la Secretaría)
PERIODO DE LA AUDITORÍA:	2020, 2021, 2022 y al 31 de mayo de 2023
FECHA DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA:	05 de junio de 2023 al 30 de junio de 2023
FECHA DE APROBACIÓN:	26 de junio de 2023

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

Tabla de contenido

1. CRITERIOS DE AUDITORÍA	4
2. METODOLOGÍA	4
2.1. DEFINICIÓN DE CRITERIOS DE AUDITORÍA	4
2.2. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	5
2.3. DEFINICIÓN PAPEL DE TRABAJO	5
2.4. TRABAJO DE AUDITORÍA.....	5
3. ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.....	5
3.1. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	5
3.1.1. ASPECTOS ESTRATÉGICOS.....	5
3.1.1.1. ANÁLISIS DE LA SECRETARÍA GENERAL (PREGUNTAS DE CARÁCTER ESTRATÉGICO) 5	
3.1.1.2. PLAN DE DESARROLLO	20
3.1.1.3. PLANES DE MEJORAMIENTO	21
3.1.2. ASPECTOS MISIONALES	24
3.1.2.1. BIENES INMUEBLES	24
3.1.2.2. PARQUE AUTOMOTOR.....	25
3.1.2.3. BIENES MUEBLES - INVENTARIO RECURSOS FISICOS	26
3.1.2.4. CENTRO INTEGRADO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - CIAU.....	27
3.1.2.5. RESULTADOS CARACTERIZACIÓN A LA CIUDADANIA.....	34
3.1.2.6. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	35
3.1.2.7. PLAN DE CONSERVACIÓN DOCUMENTAL	36
3.1.2.8. PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL SECTOR CENTRAL DE LA GOBERNACIÓN.....	36
3.1.3. ASPECTOS DE APOYO	37
3.1.3.1 GESTIÓN CONTRACTUAL	37
3.1.3.2. GESTIÓN JURÍDICA	39
3.1.3.3. RECURSOS TECNOLÓGICOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	39
3.1.3.4. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	39
3.1.3.5. GESTIÓN DE COMITÉS.....	40
3.1.3.6. INFORMES DE LEY (INVENTARIO).....	42
3.2. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE RIESGOS.....	43
3.3. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	43

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

3.4.	EVALUACIÓN DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD.....	44
4.	LIMITACIONES PARA EL TRABAJO DE AUDITORÍA INTERNA.....	44
5.	RESULTADOS DE AUDITORÍA	44
5.1.	FORTALEZAS	44
5.2.	OPORTUNIDADES DE MEJORA	45
5.2.1.	ASPECTOS ESTRATÉGICOS	45
5.2.1.1.	PLAN DE DESARROLLO.....	45
5.2.2.	ASPECTOS DE APOYO	45
5.2.2.3.	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	45
5.2.2.4.	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE RIESGO	45
5.2.2.5.	EVALUACIÓN SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....	46
5.2.2.6.	EVALUACIÓN CÓDIGO DE INTEGRIDAD	46
5.3.	INCUMPLIMIENTOS	46
6.	CONCLUSIONES	46

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

1. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Los criterios de auditoría que se tomaron en cuenta para el desarrollo de esta auditoría son:

- Ley 951 de 2005 “Por la cual se crea el acta de informe de gestión”.
- Cierre exitoso de gobiernos territoriales 2013-2015 y 2016-2019.
- Entes de control y rectores externos.
- Informe de gestión anual vigencia 2022.
- Informe de empalme de la vigencia anterior 2016-2019 (capítulo de recomendaciones).
- Decreto 437 de 2020 (funciones y objetivos de las secretarías) “Por el cual se establece la estructura de la administración pública departamental, se define la organización interna y las funciones de las dependencias del sector central de la administración pública de Cundinamarca y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 510 de 2022 (funciones y objetivos de las secretarías) “Por el cual se establece la estructura de la administración pública departamental, se define la organización interna y las funciones de las dependencias del sector central de la administración pública de Cundinamarca y se dictan otras disposiciones”.
- Conocimiento en Sistema Control Interno.
- Conocimiento en riesgos de gestión.
- Conocimiento del Código de Integridad.

2. METODOLOGÍA

En el marco de las competencias atribuidas a la Oficina de Control Interno y dando respuesta al rol de evaluación y seguimiento, en cumplimiento a lo establecido en el Plan Anual de Auditoría vigencia 2023 y considerando que la Ley 951 de 2005 en su artículo 1.º fija los lineamientos generales para la entrega y recepción de los asuntos y recursos públicos de los entes territoriales al finalizar la administración, se realizó auditoría al cumplimiento de los criterios definidos en el presente informe. Asimismo, se ejecutó el trabajo de auditoría con el fin de contribuir a la preparación de la administración para llevar a cabo un cierre eficaz de su gestión, aportando a la identificación de oportunidades de mejora que faciliten la continuidad de los procesos.

2.1. DEFINICIÓN DE CRITERIOS DE AUDITORÍA

Se definieron criterios de auditoría en el marco de los lineamientos definidos y contenidos en la Ley 951 de 2005, las guías de empalme del Departamento Nacional de Planeación, los entes de control y rectores externos. Asimismo, se consideró lo contenido en los informes de gestión anuales, informe de empalme de las vigencias anteriores (capítulo de recomendaciones), articulándolos a las funciones y objetivos de la Secretaría General).

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

2.2. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Una vez analizados los criterios de auditoría establecidos en el presente informe, se consolidó la información de la Unidad Administrativa Especial para la Gestión del Riesgo de Desastres (UAEGRD), identificando los aspectos a indagar. Se solicitó información, se realizó análisis y aplicación de procedimientos de auditoría, con el fin de contar con evidencia objetiva para plasmarlas en el formato EV-SEG-FR-057. Resultado de lo anterior, se condensan los resultados evidenciados en el presente informe.

2.3. DEFINICIÓN PAPEL DE TRABAJO

Con base en lo anterior, el equipo auditor diseñó el papel de trabajo que contiene la descripción de las pruebas de auditoría de los criterios mencionados para ser verificados en la auditoría de campo a través de las diferentes técnicas de auditoría definidas.

2.4. TRABAJO DE AUDITORÍA

Se inicia con la contextualización del ejercicio de verificación con los enlaces designados y el líder del proceso, para luego comenzar en campo con la aplicación del papel de trabajo y la recolección de evidencias a través de las técnicas de auditoría producto de la observación, comparación, inspección y entrevistas. Se hace énfasis en que el resultado de la auditoría aborda la disponibilidad y la accesibilidad de la información, consignando los resultados de cada una de las pruebas de auditoría con el fin de identificar fortalezas, oportunidades de mejora y/o incumplimientos.

Se realizó una evaluación de percepción del nivel de conocimiento sobre la política de administración de los riesgos, mapa de riesgos, Sistema de Control Interno (SCI), Código de Integridad y demás actividades de auditoría relacionadas en el procedimiento de auditorías internas con código EV-SEG-PR-008.

3. ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

3.1. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

3.1.1. ASPECTOS ESTRATÉGICOS

3.1.1.1. ANÁLISIS DE LA SECRETARÍA GENERAL (PREGUNTAS DE CARÁCTER ESTRATÉGICO)

De acuerdo con la prueba realizada y los resultados del análisis de la información reportada por la Secretaría General, se evidencia que se cumple con el contenido de la información solicitada con los siguientes resultados:

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

1. ¿Qué aspectos considera que debe tener en cuenta el secretario electo en la Secretaría General en el corto plazo (100 primeros días) respecto a todos los aspectos de la Secretaría?

“Temas claves de Plan Desarrollo

- En el marco de la Meta 386 se requiere dar continuidad con el proceso de socialización e implementación de la Política Pública de Atención al Usuario, a fin de lograr el cumplimiento de la Ordenanza que será aprobada en la vigencia 2023 por la Asamblea Departamental.
- Por otra parte, resulta imperante dar continuidad a la ejecución de acciones, en relación a la Meta 387 “Modernizar los 3 canales de atención al usuario”, toda vez, que se trata de una meta de mantenimiento y requiere permanentemente actividades físicas, de gestión y financieras, con el fin de dar cumplimiento a uno de los objetivos de la Secretaria General el cual señala “garantizar el oportuno aprovisionamiento y adecuado funcionamiento de los recursos materiales y físicos, y la prestación de servicios administrativos que requieran las dependencias del sector central de la Administración Departamental”. Lo anterior, por cuanto se requiere del funcionamiento del canal telefónico que se despliega en el Contac Center de la sede administrativa de la Gobernación de Cundinamarca; el funcionamiento del canal presencial del Centro Integrado de Atención al Usuario y de su unidad móvil; el mantenimiento y constante actualización de la Ventanilla Única Virtual, así como, disposición de personal para la atención del canal contáctenos y la PQRSDF virtuales.
- Por otra parte, la meta 388 requiere de su continuidad por cuanto permite asegurar el proceso de desconcentración del servicio y la oferta institucional en los territorios.
- Así mismo la meta 389, requiere de su continuidad por cuanto asegura el mantenimiento y funcionamiento de las APP.
- La meta 398 debe tener continuidad para el siguiente cuatrienio, dado que, dentro de los objetivos y funciones de la Secretaría General, se debe garantizar espacios en Infraestructura adecuados y en cumplimiento de la normatividad en temas de seguridad y salud en el trabajo, para los funcionarios del orden central de la gobernación de Cundinamarca, así como también el garantizar que los predios propiedad del Departamento se encuentren en óptimas condiciones de Infraestructura física.
- Frente a la meta 399 “Adquirir 5 bienes inmuebles” se recomienda ser financiada desde el primer año de administración, teniendo en cuenta los aspectos técnicos y jurídicos para la adquisición de estos, esto con el fin de satisfacer las necesidades plasmadas en el Plan de Desarrollo Departamental.
- Se recomienda adelantar un proceso contractual con recursos de inversión con el fin de generar un diagnóstico general, jurídico y técnico del total de predios del Departamento, que permita analizar el estado actual de cada predio, incluyendo el estado del impuesto predial, esto para poder adelantar las actuaciones propias de la Dirección de bienes e inventarios de la Secretaría general entre ellos el saneamiento predial.
- La meta 400 y 402 resultan imperantes para el funcionamiento de la Secretaría General en tanto resultan metas de mantenimiento que garantizan la custodia del archivo de la Gobernación de Cundinamarca, en la preservación y conservación de la memoria institucional de la entidad, así como las asistencias técnicas a las entidades Municipales y descentralizadas del Departamento en temas como elaboración de tablas de

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

retención y tablas de valoración documental con el fin de dar cumplimiento a la Ley 594 del año 2000 “Ley General de archivos”.

- Luego de más de 15 años, se logró avanzar mediante la meta 401 en la digitalización de más de 750.000 folios de archivo histórico, por tal motivo, resulta imperante continuar realizando la atención en la conservación digital de los documentos.
- La meta 454 debe continuar en el siguiente gobierno ya que la OCI busca certificarse en normas internacionales de Auditoría y por lo tanto se requiere asesoría externa para su implementación, para así posteriormente hacer transferencia a nivel departamental y municipal.

Temas Pendientes o faltantes por ejecutar

- Desarrollar, fortalecer, y operativizar la función de relación Estado Ciudadano y las actividades que se estipulan en cumplimiento de la Ley 2052 de 2020 “Racionalización de tramites”.
- Asegurar la implementación de la política departamental de servicio al usuario para los próximos 10 años a partir de su aprobación por parte de la Asamblea Departamental.
- Seguir fortaleciendo la operación y garantizar el mantenimiento de la Ventanilla Única Virtual.
- Actualizar y reglamentar el Decreto 363 del 2018 frente a la Ley de protección de datos personales y las funciones relacionadas con este componente en el Decreto 510 de 2022.
- Se requiere la parametrización del sistema documental mercurio con el fin de obtener de manera discriminada la clasificación de las solicitudes o comunicaciones de acuerdo con la norma establecida en los tiempos de respuesta.
- Continuar avanzando y atendiendo los requerimientos dados en la Política Nacional del Servicio al Ciudadano el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Actualización del Decreto Departamental 2624 del 20 de septiembre de 1995 “Por el cual se dictan normas sobre inventarios, responsabilidad y control de los Bienes del Departamento”; lo anterior teniendo en cuenta, que, por la fecha del mismo, la normatividad contable y de manejo de propiedad planta y equipo citada en el decreto en mención, fue derogada por las NIIF “Normas Internacionales de Información Financiera”
- De acuerdo con el cumplimiento de la Ley General de Archivos Ley 594 de 2000, se debe dar prioridad al presupuesto para la contratación de la custodia del archivo central. De igual manera, se debe asignar presupuesto para la actualización de las Tablas de Retención Documental -TRD- de la Gobernación de acuerdo con los Decretos normativos 210 del 23 de abril de 2020, decreto ordenanza 437 del 25 de septiembre de 2020, 099 del 24 de marzo de 2021 y el 510 del 26 de diciembre de 2022 por la cual se establece la estructura de la administración pública del Departamento de Cundinamarca.
- Para dar cumplimiento a una de las funciones de la Dirección de Gestión Documental “Asesorar a las instancias archivísticas, entidades descentralizadas y municipios en el desarrollo de la política archivística y en el cumplimiento de sus funciones de acuerdo con sus competencias”, es necesario asignar presupuesto para evaluar y convalidar los instrumentos archivísticos de las entidades descentralizadas y municipales del Departamento de Cundinamarca.

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

- Se requiere atender y dar continuidad con los requerimientos que solicite la Secretaría Jurídica en el marco del proceso judicial que adelanta el Departamento de Cundinamarca en contra de los herederos del señor Andrés Eloy Ordoñez Ordoñez relacionado con el Contrato 015 del año 2000, el cual se encuentra a la espera de finalizar su trámite judicial.
- Dado que al iniciar la vigencia 2024 algunos de los procesos contractuales continuaran en ejecución para efectos de asegurar la continuidad en la prestación de los servicios, se debe realizar el proceso de liquidación de los contratos y/o convenios que se encuentren pendientes.

Contratación

- Con fin de garantizar la prestación de los servicios de manera ininterrumpida como apoyo transversal a las distintas Secretarías que integran nuestra Gobernación es necesario dar continuidad a los siguientes procesos: Mantenimiento a Vehículos que conforman el parque automotor, Aseo, Vigilancia, Combustible y Chip´s de tanqueo, Mantenimiento a Infraestructura, y Arrendamiento Camioneta Despacho Gobernador, por tal razón, se dejará una reserva presupuestal por tres meses con el fin que la nueva administración inicie los procesos precontractuales que considere necesarios para continuar con dichos servicios necesarios para la operación de la Gobernación.
- La contratación de los seguros que amparen los intereses patrimoniales actuales y futuros, así como los bienes de propiedad del departamento de Cundinamarca que estén bajo su responsabilidad y custodia y aquellos que sean adquiridos para desarrollar las funciones inherentes a su actividad.
- La contratación de los insumos de papelería, elementos de oficina, consumibles de impresión e insumos de cafetería, para el funcionamiento de las diferentes dependencias del Departamento.
- La contratación de los estudios para el desarrollo de avalúos comerciales y levantamientos topográficos de los bienes inmuebles del Departamento de Cundinamarca, con el fin mantener actualizado este inventario.
- La contratación del Contact Center para garantizar el servicio del canal telefónico de la Gobernación de Cundinamarca, toda vez que permite garantizar el derecho fundamental de los usuarios a presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades y por cualquier medio.
- Así mismo, lo relacionado con la Ventanilla Única Virtual y la APP de PQRSDF al tratarse de herramientas tecnológicas se requiere de la inversión permanente para brindar soporte y mantenimiento a fin de asegurar su correcto funcionamiento.
- Teniendo en cuenta que existen servicios que están dentro de las obligaciones primarias de la Secretaría General, que implican asegurar su funcionamiento de forma continua los primeros meses de la vigencia 2024, y debido el impedimento legal que existe con relación a la imposibilidad de constituir vigencias futuras en el último año del gobierno, resulta necesario que al inicio de la vigencia se adelanten los procesos de contratación, que constituirán reservas presupuestales primordialmente para suplir las siguientes necesidades:
 - ✓ Prestación del servicio de custodia del archivo central.
 - ✓ Arrendamientos de instalaciones.

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

- ✓ Convenio con la Unidad Nacional de Protección para asegurar el bienestar y la seguridad del Gobernador del Departamento
- ✓ Los mencionados en el primer ítem sobre parque automotor, vigilancia y aseo, cafetería, seguros.
- ✓ Contac Center.
- ✓ Prestación de servicios de mensajería.

Informes normativos o de Ley que debe rendir la Secretaría General

- Informe de austeridad en el gasto - reportado trimestralmente a la Oficina de Control Interno.
- Informe de Plan Indicativo y Plan de Acción reportado mensualmente a Departamento Nacional de Planeación.
- Matriz de comunicaciones.
- Reporte de ausentismos - mensualmente a la Secretaría de la Función Pública.
- Anteproyecto de presupuesto.
- Informe de Plan Indicativo con la información de la ejecución física y presupuestal de las metas del plan de desarrollo.
- Concertación de compromisos funcionales y comportamentales para los servidores de carrera administrativa.
- Acuerdos de Gestión.
- Presentación mensual de la información financiera y presupuestal, en la plataforma SIA – CONTRALORIA.
- Presentación informe anual a la Contraloría de Cundinamarca de los formatos de ejecución presupuestal, como son:

F10_AGR. FORMATO 10 Ejecución Reserva Presupuestal

F07_AGR: FORMATO 7 Ejecución presupuestal de gastos

F09_AGR: FORMATO 9. Ejecución PAC de la vigencia

F11_AGR: FORMATO 11. Ejecución presupuestal de cuentas por pagar

F16_1A_CDC: A. Vigencias Futuras

F16_1B_CDC.B. Regalías

F99: FORMATO 99. Documentos adicionales a la Cuenta

- Plan Operativo Anual de Inversiones.
- Presentación del informe trimestral del informe formatos FUT, se envía a la Secretaria de Hacienda, para la consolidación.
- Cargue anual de información de la totalidad de Bienes Inmuebles a nombre del Departamento de Cundinamarca en la plataforma de la entidad CISA “Central de Inversiones S.A”, entidad vinculada al Ministerio de Hacienda y crédito Público.
- FURAG- Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión, a través de la cual se capturan, monitorean y evalúan los avances sectoriales e institucionales en la implementación de las políticas de desarrollo

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

administrativo de la vigencia anterior al reporte, documento mediante el cual, se reportan las actividades de la Política de Servicio al Ciudadano, racionalización de trámites y gestión documental del MIPG y las actividades a cargo de la Dirección en la Política de Transparencia y Acceso a la Información liderada por la Gerencia de Buen Gobierno. Calle 26 #51-53 Bogotá D.C. Sede Administrativa - Torre Central Piso 8. Código Postal: 111321 – Teléfono: 601 749 1926

- IGA- Índice de Gobierno Abierto (IGA): Se rinde a la Procuraduría General de la Nación para monitorear el cumplimiento de normas relacionadas con la gestión pública territorial.
- ITA- Índice de Transparencia y Acceso a la Información: Formulario de auto diligenciamiento, compuesto de una serie de preguntas agrupadas por Niveles, Secciones y Anexos, que a su vez se discriminan por las temáticas descritas en la Resolución 1519 de 2020 y los anexos 1, 2, 3 y 4 emitidas por MINTIC, las cuales describen el cumplimiento del sujeto frente a las obligaciones de Ley; por lo tanto, estas opciones establecen el nivel de observancia de cada pregunta agregada y que constituyen la Matriz de Cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, diseñada por la Procuraduría General de la Nación.
- Rendición del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) es un documento que consolida las actividades planeadas institucionalmente en cinco grandes componentes: gestión de riesgos, racionalización de trámites, rendición de cuentas, servicio al ciudadano, transparencia y acceso a la información.
- En el marco del proceso misional de atención al usuario a nivel institucional se desarrollan los siguientes informes: Informe del Indicador de Oportunidad en la Respuesta de las PQRSDF, Informe del Indicador de Satisfacción del Usuario, Informe de Direccionamiento de las Comunicaciones Externas Recibidas, Informe de Desempeño, Informe de Comunicaciones.
- Informe de la contratación que afecta presupuesto en la plataforma SIA OBSERVA que se debe realizar dentro de los primeros 3 días hábiles de cada mes, rindiendo la contratación que haya iniciado ejecución en el mes anterior.
- Informe de los parámetros de contratación en la plataforma SIA OBSERVA de manera anual hasta el día 15 de febrero de cada año.
- Informe de la contratación en la plataforma SIA CONTRALORIAS, el cual es anual, se debe rendir máximo hasta el día 15 de febrero de cada anualidad y se reporta toda la contratación realizada en la vigencia anterior.”.

• Análisis del auditor

El Plan de Desarrollo abarca varios temas clave. En primer lugar, se destaca la importancia de dar continuidad al proceso de socialización e implementación de la política pública de atención al usuario, con el objetivo de cumplir con la ordenanza que será aprobada en 2023 por la Asamblea Departamental. Además, se enfatiza la necesidad de modernizar los canales de atención al usuario y mantener su funcionamiento, así como garantizar la desconcentración del servicio y la oferta institucional en los territorios. Otros aspectos relevantes incluyen la infraestructura adecuada, la adquisición de bienes inmuebles, la custodia del archivo y el cumplimiento de las normas de auditoría y protección de datos. Por último, se mencionan los temas pendientes, como la racionalización de trámites, la implementación de políticas departamentales, la

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

actualización de decretos y la atención a requerimientos judiciales, entre otros. En términos de contratación, se destacan los servicios necesarios para el funcionamiento continuo de la Gobernación, como el mantenimiento de vehículos, aseo, vigilancia y la contratación de seguros. La Secretaría General también tiene la responsabilidad de rendir varios informes normativos y legales, como informes de austeridad en el gasto, plan indicativo, informes financieros y presupuestales, entre otros.

2. ¿Cuáles considera que fueron los aspectos positivos y negativos de todos los procesos que se manejan en la Secretaría?

“Aspectos positivos:

- En el marco del proceso misional de atención al usuario se destacan:
 - ✓ Mejora en los indicadores de oportunidad en la respuesta de PQRSDf: En consideración a la estrategia implementada de conformación de comités de acompañamiento y seguimiento a las distintas Secretarías del Departamento con mayor flujo de PQRSDf (Secretaría de Educación, Transporte de Movilidad y Hacienda).
 - ✓ Fortalecimiento a través de la ampliación de los canales de atención al usuario mediante la creación de salas virtuales con atención en tiempo real, la aplicación móvil de radicación de PQRSDf, así como la actualización de la VUV con procedimientos ajustados y actualizados.
 - ✓ Ajustes razonables en el canal presencial de acuerdo con la norma NTC 6047, para garantizar el acceso e inclusión a las personas en condición de discapacidad. Así mismo, se implementó y actualizó la guía de atención con enfoque diferencial, la cual fue socializada mediante la realización de capacitaciones con toda la entidad.
 - ✓ Fortalecimiento del proceso de capacitaciones en coordinación con el DNP en materia del lenguaje claro y del protocolo de atención al usuario de la Gobernación de Cundinamarca.
 - ✓ Implementación de la “estrategia de patinadores” que consiste en el acompañamiento y guía a los usuarios para su desplazamiento y acercamiento a las diferentes secretarías y entidades ubicadas en la sede central.
 - ✓ En el canal telefónico se implementaron estrategias de call back, estrategias de seguimiento, y autorización de tratamiento de datos personales para la atención oportuna de este canal.
 - ✓ Generación de acciones encaminadas a mantener una calificación superior al 99 % en el informe de revisión al desempeño del proceso misional de atención al usuario.
 - ✓ Implementación e innovación de la estrategia de las ferias virtuales en tiempo de pandemia que permitió dar continuidad en el cuatrienio estableciendo un procedimiento en el marco del SIGC.
 - ✓ Realización de ferias de servicios presenciales y aprovechamiento de la unidad móvil que permiten el acercamiento de la Gobernación de Cundinamarca a la población cundinamarquesa para dar a conocer la oferta institucional y permitir la radicación de PQRSDf en el territorio.
 - ✓ Coordinación efectiva y dinámica en lo relacionado en la medición del indicador de satisfacción de los usuarios de la Gobernación, a través de la implementación de mecanismos tecnológicos para su

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

medición, de los cuales se desarrolló el aplicativo para la implementación de encuestas en tiempo real, dentro del cual se desarrollaron llamadas telefónicas y canal presencial, permitiendo de esta manera generar actividades correctivas, preventivas y de mejora según en los resultados obtenidos por cada secretaría.

- ✓ En el marco del indicador de direccionamiento de comunicaciones oficiales externas recibidas, se fortaleció la medición cuantitativa y cualitativa donde se detallan los logros, oportunidades y dificultades en el proceso de radicación, digitalización y publicación de imágenes en los tiempos establecidos (se cuenta con dos horas para la publicación de imágenes desde el momento de la asignación de radicado a la solicitud realizada), con el fin de garantizar la atención oportuna por parte de la entidad competente en dicha PQRSDF.
- En el marco del proceso de apoyo de gestión de los recursos físicos se destacan:
 - ✓ La Secretaría General en acompañamiento a la Honorable Asamblea de Cundinamarca autorizó al Gobernador de Cundinamarca para transferir a título de donación a los municipios de Tena y Útica el derecho de propiedad sobre los inmuebles identificados con matrícula inmobiliaria n.º166-90745 (Tena) y n.º 162-36239 (Útica), para la ejecución exclusiva de proyectos de vivienda de interés social (VIS) y vivienda de interés prioritario (VIP), para la población vulnerable o con enfoque diferencial, padres y/o madres cabezas de familia, familias damnificadas, proyectos de infraestructura social o comunitaria.
 - ✓ De igual forma, la Secretaría General se encuentra adelantando los trámites correspondientes ante la Honorable Asamblea Departamental para la donación de dos predios propiedad del Departamento de Cundinamarca, ubicados en el municipio de Mosquera para la ejecución del proyecto REMSA, y en Puerto Salgar la donación de un predio colindante con la base área German Olano para la ampliación del rango de actividad de la fuerza aérea conforme a sus funciones en la protección y prevención de la comunidad colindante al predio y al territorio nacional.
 - ✓ Contrato de intermediación n.º SG-CD-445-2021 celebrado entre la Secretaría General del Departamento de Cundinamarca y el Banco Popular S.A, cuyo objeto es “Prestación de servicios de intermediario comercial con el fin de llevar a cabo la enajenación de bienes muebles, obsoletos, inservibles y/o en desuso que no se requieren para el normal desarrollo de las funciones del departamento de Cundinamarca, a través de subasta pública por el proceso martillo”, por medio del cual, la Secretaría General logró la limpieza y organización de las instalaciones del 123 y Licorera de Cundinamarca, por cuanto, estos bienes ocupaban un espacio innecesario que generaba contaminación ambiental, riesgo de salubridad y riesgo de incendios, por la concentración en un mismo sitio de tantos bienes como sillas, paneles, gabinetes, vehículos, motos, entre otros. Es importante resaltar, que esto permitió recaudar la suma de \$1.703.771.147, con el propósito de realizar renovación del parque automotor.
 - ✓ Implementación de las APP correspondientes a los Bienes Inmuebles de propiedad del Departamento, inventarios de las IED de municipios no certificados, y gestión de PQRSDF allegadas a las

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

dependencias del sector central, por medio de las cuales se lograron la optimización de los procesos que lidera esta secretaría.

En consideración a ello, se logró el desarrollo e implementación de los procedimientos “Administración de Inventarios Instituciones Educativas no Certificadas por el Departamento A-GRF-PR-010” y “Baja de Bienes Muebles para Instituciones Educativas Departamentales de los Municipios no Certificados del Departamento de Cundinamarca A-GRF-PR-011”.

- ✓ Ahorro por pronto pago de impuesto de los inmuebles de propiedad del Departamento o por los cuales es legalmente responsable por valor de \$947.723.240.
- ✓ Se logró llevar a cabo el desarrollo de una Aplicación Web que permite implementar un sistema de control y seguimiento del parque automotor de propiedad del Departamento o por los que sea legalmente responsable.
- ✓ Se logró garantizar de manera ininterrumpida la prestación de servicios para el funcionamiento de la Gobernación en el marco de las funciones que le asisten a la Dirección administrativa.
- ✓ En la búsqueda de generar el uso eficiente e inteligente de los recursos, se desarrolló una estrategia en Servicios Públicos que permitió la reducción del consumo y austeridad del gasto de la sede administrativa de la Gobernación. Dicha estrategia, se encuentra compuesta por un “Manual de uso eficiente e inteligente de servicios públicos de la sede administrativa y sedes externas de la Gobernación de Cundinamarca”, siendo esta una campaña de sensibilización “Soy Ejemplo de Transformación” conformada por 7 piezas de video proyectadas en las pantallas de los ascensores y 16 piezas graficas proyectadas en los fondos de pantalla de los equipos de cómputo. De igual forma, la Secretaría General a través de su estrategia “EcoBotella”, realizó una jornada de recolección donde logró obtener 35 kg de plásticos de un solo uso.
- ✓ A través del procedimiento de Mantenimiento sede central y sedes externas, la Secretaría General, logró la adecuación de la plazoleta de comidas, sala de conductores PULL, búnquer conductores sótano, piso 3ro torre beneficencia, piso 4to torre beneficencia, así como también se está realizando la adecuación de la Asamblea Departamental. Lo anterior, con el fin de preservar el patrimonio departamental y conservar adecuadamente la infraestructura física, en beneficio de nuestros funcionarios y cundinamarqueses.
- ✓ De igual forma, y en cumplimiento a la función del mantenimiento y conservación de los bienes al servicio de la administración Departamental, para el cuatrienio se logró crear una bolsa de mantenimiento que permitió adelantar 628 mantenimientos y acciones tendientes a los requerimientos presentados por entidades de la Sede Administrativa y las Sedes Externas (Unidad Administrativa para la Gestión del Riesgo, laboratorio de salud, almacén de salud y mantenimientos en CRUE, palacio San Francisco y Línea de Emergencia 123), para las cuales se realizaron adecuaciones de infraestructura como mantenimientos a luminarias, equipos de aire acondicionado, lavado de tanques, mantenimiento de puertas, mantenimiento de redes eléctricas voz, datos y resanes en general.
- ✓ Desde la Secretaría General, se brindó apoyo transversal para dar cumplimiento al Plan Departamental de Vacunación contra el SARS-CoV2, por medio de la asignación de un equipo humano (conductores) y vehículos que conforman el parque automotor del Departamento, aunado al

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

apoyo de las demás secretarías, el Fondo de Pensiones, Licorera, Lotería, Beneficencia, Corporación Social, Empresas Públicas, IDECUT, IDACO, INDEPORTES, entidades del nivel Departamental, para transportar las vacunas, realizando así 1026 rutas para entrega de biológicos a los 116 municipios que componen nuestro Departamento de manera oportuna y eficiente. La entrega de estas vacunas cumplió con todos los protocolos necesarios para garantizar que los biológicos se transportaran de manera adecuada y segura, biológicos que se encuentran amparados dentro de la póliza global de todo riesgo del Departamento, con acompañamiento permanente de la Policía Nacional y en alguno caso del Ejército para cada una de las rutas realizadas.

- ✓ De igual forma, se realizaron aproximadamente 6.500 comisiones, brindando apoyo para el logro de los objetivos de cada una de las Secretarías que hacen parte de la administración central y en cumplimiento del plan de Desarrollo “REGION DE PROGRESA”.
 - ✓ Como complemento, y en atención a nuestro compromiso el cual siempre ha sido la prestación de un servicio con oportunidad y calidad, llegando a cada uno de los rincones de Cundinamarca, se realizaron capacitaciones, mediante el trabajo articulado con la Secretaría de la Función Pública, a nuestros conductores que hacen parte del equipo enfocadas al cumplimiento del plan estratégico de seguridad vial, servicios que son calificados a través de encuestas, con la finalidad de tener mejora continua en nuestros procesos.
 - ✓ Así mismo, se suscribió contrato n.º SG-CMC-835-2022 cuyo objeto es la “Prestación del servicio de destrucción, desintegración, chatarrización de los vehículos resultantes de las bajas y de la no aceptación de estos en las enajenaciones a título gratuito, incluyendo documentación requerida, transporte, certificaciones y cancelaciones de matrículas, en estado de inutilización, inservible u obsoleto, pertenecientes al Departamento de Cundinamarca”, con el objetivo de mejorar y fortalecer la salud ambiental a través de acciones que permitan optimizar la relación causa–efecto entre el parque automotor y el estado actual de los componentes del medio ambiente, para de esta manera promover la prevención y control de la contaminación del aire.
- En el marco del proceso apoyo de gestión documental se destacan:
- ✓ La implementación en el programa de gestión documental para 100 % de las dependencias del sector central, promoviendo de esta manera la preservación de los documentos y la memoria institucional.
 - ✓ La digitalización de los actos administrativos, luego de más de 12 años que no se realizaba el proceso, lo cual permite conservar y preservar los documentos de forma electrónica, a su vez mejora los tiempos de consulta de los usuarios de la Gobernación.
 - ✓ La Secretaría General por medio del contrato interadministrativo de mensajería certificada, ha logrado prestar el servicio a la Gobernación de Cundinamarca en cuanto al envío de correspondencia a las entidades descentralizadas, a nivel Nacional, Departamental y Municipal.
- De igual manera, se recomienda seguir realizando la contratación para la prestación del servicio de mensajería con el fin de tramitar la correspondencia del sector central de las comunicaciones oficiales que se requieren enviar a las entidades Municipales, descentralizadas o de carácter Nacional en el

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

proceso de recepción, recolección, clasificación y entrega de documentos en los diferentes trámites administrativos como lo son los requerimientos de imposición.

- ✓ Aseguramiento de la custodia del archivo central de la gobernación y con ello la preservación de la memoria histórica.
 - ✓ En atención, que el Departamento de Cundinamarca desde hace cinco años no contaba con las tablas de retención documental actualizadas, se logró convalidar las TRD ante el Archivo General de la Nación con certificación en el Registro Único de Series Documentales -RUSD.
- En el marco del proceso de gestión contractual liderado por la secretaría jurídica, y en el que la Secretaría General a través de su oficina asesora jurídica atiende las directrices, se destacan:

- ✓ Durante el periodo 2020-2023 se realizó un trabajo arduo encaminado a lograr una verdadera implementación y un correcto uso del plan de pagos que incluye la plataforma SECOP II, esto con la finalidad de llevar una verídica trazabilidad de la ejecución del contrato, no solo en el expediente contractual en físico sino también en el expediente virtual.
Por lo anterior, la Secretaría General en acompañamiento con la Dirección de Contratación de la Secretaría Jurídica y las demás secretarías del departamento realizaron capacitaciones periódicas buscando que tanto supervisores y contratistas comprendieran como es el correcto uso de la herramienta en la plataforma SECOP.
- ✓ La Secretaría General, implementó la plataforma SECOP II, para la realización de la totalidad del trámite de cuentas de cobro de los contratistas vinculados a la secretaria, utilizando las herramientas que esta ofrece.
- ✓ La Oficina Asesora Jurídica de la Secretaría General durante el periodo de gobierno logró realizar la liquidación de todos los convenios y contratos interadministrativos de las vigencias 2017 a 2019 que se encontraban terminados, pero sin liquidar, llevando a cabo revisiones completas de los expedientes contractuales, sosteniendo mesas de trabajo y realizando los trámites administrativos necesarios para cumplir con el objetivo propuesto.
- ✓ La Oficina Asesora Jurídica de la Secretaría General realizó el trámite jurídico para la transferencia de la propiedad a título gratuito de 36 bienes inmuebles, a familias damnificados por el sismo ocurrido el 24 de mayo de 2008 en el municipio de Quetame, Guayabetal, Fosca, Gutiérrez, Cáqueza y Une.

Negativos:

- ✓ Limitaciones en el recurso humano para atender las amplias necesidades de las Secretarías del Departamento en el desarrollo de su actividad misional.
- ✓ Limitación en la respuesta de manera oportuna por parte de los servidores públicos de acuerdo con los términos de Ley.
- ✓ Limitación de recursos financieros para la actualización de retención documental de acuerdo con la estructura de la entidad.

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

- ✓ En atención a los COMODANTES dentro de los procesos de comodato se refleja la respuesta extemporánea a los requerimientos desarrollados generando acciones de mayor control y seguimiento en la ejecución contractual.”.

• **Análisis del auditor**

Respecto a los aspectos positivos, se destacan las mejoras significativas en el proceso de atención al usuario y apoyo a la gestión de recursos físicos y documentales. En cuanto a la atención al usuario, se han implementado estrategias como la conformación de comités de seguimiento, la ampliación de canales de atención, ajustes para garantizar la inclusión de personas con discapacidad, fortalecimiento de capacitaciones y la generación de acciones para mantener altos niveles de satisfacción. Además, se han realizado ferias presenciales y virtuales, coordinando la medición de indicadores de satisfacción y aplicando normativas para la atención oportuna de PQRSD. En cuanto al apoyo a la gestión de recursos físicos, se han realizado donaciones de inmuebles para proyectos sociales, contratos de intermediación para la enajenación de bienes muebles, implementación de aplicaciones web para control de parque automotor y ahorros significativos en impuestos. También, se han realizado acciones de mantenimiento y conservación de instalaciones, apoyo en el Plan Departamental de Vacunación, capacitaciones a conductores y acciones para fortalecer la salud ambiental. En cuanto a la gestión documental, se destaca la implementación del programa de gestión documental, la digitalización de actos administrativos, y el uso de servicios de mensajería certificada para el envío de correspondencia. Respecto a los aspectos negativos, se consideran limitaciones en el recurso humano y respuesta oportuna del personal en las Secretarías del Departamento, limitación de recursos financieros para la retención documental y respuesta tardía en los procesos de comodato, generando acciones de control y seguimiento adicionales.

3. ¿Qué debería continuar en la Secretaría General para el siguiente gobierno?

“No son temas pendientes, son asuntos que deben permanecer por lineamiento normativo, por importancia o misionalidad.

- Continuar con el cumplimiento oportuno en el pago de los servicios públicos e impuestos predial, por los cuales sea legalmente responsable el departamento.
- Continuar con el proceso de enajenación de bienes.
- Continuar realizando el seguimiento y control a comparendos de vehículos de propiedad del departamento.
- Continuar con la prestación de servicios ininterrumpidos en gastos de funcionamiento.
- Se recomienda continuar con el estricto seguimiento a los contratos interadministrativos de comodatos.
- Se recomienda continuar con el estricto seguimiento a las ordenanzas de donación de predios, cuando se dejan estipuladas condiciones especiales.
- Con el fin de contribuir a la conservación y cuidado de los recursos del Departamento, se sugiere seguir ejerciendo controles en el consumo de consumibles en cada una de las entidades del Nivel Central del departamento.

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

- Se recomienda continuar con el soporte y mantenimiento de las Aplicaciones Web implementadas en la Secretaría General; lo anterior, teniendo en cuenta que estas requieren ser actualizadas, corregidas y optimizadas para mantener su estabilidad y rendimiento, de esta forma garantizar el funcionamiento y la veracidad de la información.
- Seguimiento permanente a la contestación en tiempos de respuesta de las PQRSDF.
- Seguimiento a la operación efectiva de los diferentes canales de atención al usuario en cabeza de la Dirección de Atención al Usuario de la Secretaría General.
- Medición y Seguimiento de los tres indicadores (indicador de oportunidad en la respuesta de PQRSDF, indicador de satisfacción al usuario e indicador de direccionamiento de comunicaciones oficiales externas recibidas) del Proceso Misional de Atención al Usuario.
- Dar continuidad al proceso de capacitación en lenguaje claro, desarrollo de laboratorios de simplicidad, protocolo de Atención al Usuario, cumplimiento de términos de PQRSDF, así como de la Guía de atención al usuario con enfoque diferencial, que permite el desarrollo de habilidades en los servidores públicos en atención a la Política Nacional del Servicio al Ciudadano.
- Continuar con implementación y fortalecimiento de estrategias de racionalización de tramites.
- De acuerdo con la Ley 594 del año 2000, Ley General de Archivos, se debe custodiar, preservar y conservar la memoria institucional de la entidad, por lo cual es necesario continuar con el proceso de custodia de los documentos, ya que resulta esta de carácter normativo.
- En el marco de las funciones de la Dirección de Gestión Documental en el Decreto 510 de 2022, “Promover la organización y el fortalecimiento de los archivos del Departamento. para garantizar la eficacia de la gestión archivística, la conservación del patrimonio documental de Cundinamarca, así como coordinar y dirigir el Sistema Departamental de Archivos”, se debe dar continuidad con la evaluación de los instrumentos archivísticos del Departamento y se debe continuar con la contratación de correspondencia y Mensajería certificada.
- Se debe continuar con la rendición de cuentas tanto en SIA OBSERVA como en SIA CONTRALORIAS, dado que estas son obligaciones de carácter legal de la entidad, por cuanto son de influencia directa para la auditoría de cumplimiento que realiza la Contraloría de Cundinamarca.
- Se debe realizar un control continuo del cumplimiento de las obligaciones de supervisión de los contratos y/o convenios suscritos con la Secretaría General.
- Se deben implementar medidas que permitan ampliar el espacio del archivo de gestión de la Secretaría General.
- Se deben continuar desarrollando los tramites de juzgamiento en primera instancia de los procesos disciplinarios”.

- **Análisis del auditor**

Según la Secretaría General, el Departamento debe mantener el cumplimiento oportuno en el pago de servicios públicos e impuestos prediales, así como continuar con el proceso de enajenación de bienes y el seguimiento y control de comparendos de vehículos. Además, es recomendable seguir de cerca los contratos

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

interadministrativos de comodatos y las ordenanzas de donación de predios. Es importante ejercer controles en el consumo de consumibles y mantener el soporte y mantenimiento de las aplicaciones web implementadas. Además, se debe dar seguimiento a la contestación de PQRSDf y a los canales de atención al usuario, así como medir y monitorear indicadores de oportunidad, satisfacción y direccionamiento de comunicaciones. Continuar con la capacitación en diversos aspectos, fortalecer estrategias de racionalización de trámites y custodiar los documentos de acuerdo con la Ley General de Archivos. Además, se debe evaluar los instrumentos archivísticos, contratar correspondencia y mensajería certificada, rendir cuentas en SIA OBSERVA y SIA CONTRALORÍA, realizar un control continuo de los contratos y ampliar el espacio del archivo de gestión. Por último, se debe continuar con el juzgamiento en primera instancia de los procesos disciplinarios.

4. ¿Cuáles son las lecciones aprendidas de los procesos que se manejan en la Secretaría General?

- De cara al cumplimiento del proceso misional de atención al usuario, resulta oportuno atender al desarrollo de los procedimientos establecidos para de esta manera evitar el incumplimiento y generación de actividades registradas en el SIGC Isolucion, en atención a los planes de acción registrados y acciones de mejora en los tiempos acordados. Por tal razón y para este proceso en lo corrido del cuatrienio 2019 -2023, se generaron 17 planes y acciones de mejora resaltando que todas las acciones 2019, 2020, 2021, 2022 (13) fueron cerradas como eficaz, y 4 se encuentran abiertas para ser gestionadas en 2023.
- De igual forma, en el marco del proceso de apoyo de gestión de los recursos físicos, con la implementación del procedimiento “Baja de Bienes Muebles para Instituciones Educativas Departamentales de los Municipios no Certificados del Departamento de Cundinamarca”, se logró la liberación de espacios esenciales para la formación de los niños y niñas Cundinamarqueses.
- En lo corrido del cuatrienio, se realizó el desarrollo e implementación de las siguientes aplicaciones Web, modernizando de esta forma la prestación del servicio de los procesos propios de la Secretaría General
 - ✓ APP de amplia cobertura y de dominio público que contenga la georreferenciación e información técnica y jurídica actualizada en tiempo real de los Bienes Inmuebles de propiedad del Departamento ü APP de manejo interno, e independiente que permita el control logístico de los inventarios de la IED, garantizando el control y el acceso a información eficiente.
 - ✓ APP “Desarrollar una APP que permita la gestión de las PQRSDf allegadas a las dependencias del sector central”
- Como resultado del plan de mejoramiento 4209 del proceso de gestión de los recursos físicos, se realizó el desarrollo del procedimiento A-GRF-PR-012, cuyo fin es Registrar y controlar el ingreso de los “bienes de uso público, históricos y culturales” en el módulo de activos sistema SAP de propiedad del Departamento.
- En relación al proceso de apoyo de Gestión Documental que es de carácter transversal a toda la entidad, se ha logrado identificar y apoyar a las diferentes entidades del sector central en temas archivísticos gracias al uso de las asistencias técnicas, permitiendo de esta forma preservar y conservar la memoria histórica de la Gobernación.

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

- En atención a que se logró la identificación que desde el año 2006, no se realizaba el proceso de digitalización, la Secretaría General se enfocó en la conservación digital de documentos de carácter histórico, permitiendo a la entidad mejorar en los tiempos de consulta.
- Por medio de los planes de acción se ha logrado actualizar procedimientos del proceso de Gestión Documental que propende por la mejora continua de este componente en la entidad.
- Es necesario hacer un control constante del cumplimiento por parte de los supervisores de sus obligaciones, toda vez que, aunque se realizan las delegaciones muchas veces el control y vigilancia por parte de ellos no se hace de forma eficiente, es por esto que se deben hacer capacitaciones constantes, revisiones y controles de la presentación de las cuentas de cobro, tanto en físico como en la plataforma SECOP II”.

- **Análisis del auditor**

Durante el cuatrienio 2020-2023, se han implementado planes y acciones de mejora para cumplir con el proceso de atención al usuario, logrando cerrar eficazmente trece (13) acciones y dejando cuatro (4) pendientes para gestionar en 2023. Además, se ha liberado espacio para la formación de niños en instituciones educativas a través del procedimiento de baja de bienes muebles. Se han desarrollado aplicaciones web para mejorar la prestación de servicios de la Secretaría General, incluyendo una de amplia cobertura con información actualizada de bienes inmuebles y otra para la gestión de PQRSDF. También, se ha trabajado en la gestión de recursos físicos, registrando y controlando los ingresos de bienes de uso público en el sistema SAP. En el ámbito de la gestión documental, se ha brindado apoyo a las entidades del Sector Central en temas archivísticos y se ha realizado la conservación digital de documentos históricos. Los planes de acción han permitido actualizar procedimientos y se requiere un control constante del cumplimiento de obligaciones por parte de los supervisores, incluyendo capacitaciones y revisiones de cuentas de cobro.

5. ¿Cuáles son las dificultades y recomendaciones de los procesos que se manejan en la Secretaría General?

“Debilidades

- Falta de ajustes y caracterización en el sistema de Gestión Documental – Mercurio, para la generación de informes detallados del indicador de oportunidad en la respuesta PQRSDF.
- Existe dificultad en cuanto a los predios adquiridos en vigencias anteriores por parte de las entidades centralizadas y descentralizadas, ya que en su momento no se reportó la información completa y actualizada ante las entidades competentes de los predios adquiridos a nombre del Departamento, una vez se surte la titulación y registro, situación que genera inexactitud de la información.
- Se recomienda actualizar las tablas de retención documental de la Gobernación de acuerdo con la estructura legal vigente.
- Se recomienda asignación de presupuesto con el fin de implementar el Modelo de Requisitos de Documento Electrónico -MOREQ- en toda la entidad, teniendo en cuenta el gasto para su implementación.

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

- No se cuenta con personal de planta que tenga conocimientos en procesos disciplinarios, esencial para efectos de llevar a cabo el juzgamiento en primera instancia de procesos disciplinarios.
- El 43% del parque automotor activo está compuesto por modelos anteriores al 2015, situación que genera un aumento en los gastos de manteniendo y funcionamiento de los vehículos automotores de la Gobernación de Cundinamarca, pese a que se ha garantizado un servicio ininterrumpido del mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos, con base a la valoración costo beneficio, para los cuales no es viable se han dado de baja

AMENAZAS

- Normatividad del Gobierno Nacional que exija la implementación del sistema de gestión documental electrónico en la Gobernación de Cundinamarca.
- El no reporte oportuno de adquisición de predios puede generar pagos de sanciones de intereses o moras por el no pago oportuno del impuesto predial.
- Posibles demandas jurídicas por incumplimiento en la contestación en términos de ley de las comunicaciones oficiales externas recibidas (PQRSDF ley 1755 y conexas)".

• Análisis del auditor

La Secretaría General puntualiza que hay falta de ajustes y caracterización en el sistema para generar informes detallados sobre la oportunidad en la respuesta a PQRSDF. Además, existe dificultad en el registro completo y actualizado de los predios adquiridos en vigencias anteriores, lo que genera inexactitud en la información. Se recomienda actualizar las tablas de retención documental y asignar presupuesto para implementar el Modelo de Requisitos de Documento Electrónico (MOREQ) en toda la entidad. También se destaca la falta de personal con conocimientos en procesos disciplinarios y la presencia de vehículos obsoletos en el parque automotor, lo cual genera mayores gastos de mantenimiento. En cuanto a las amenazas, se menciona la posible normatividad del Gobierno nacional que exija la implementación del Sistema de Gestión Documental Electrónico, el riesgo de sanciones por el no reporte oportuno de adquisición de predios y las posibles demandas jurídicas por incumplimiento en los plazos de respuesta de comunicaciones oficiales externas (PQRSDF, Ley 1755 y conexas).

3.1.1.2. PLAN DE DESARROLLO

Según el Informe por dependencias generado por la Oficina de Control Interno el 9 de febrero de 2023, se identificaron dos metas rezagadas en la Secretaría General. Dichas metas presentaron dos incumplimientos y dos oportunidades de mejora. De acuerdo con el informe, la Meta 398, que consiste en "Adecuar la infraestructura de 6 bienes inmuebles propiedad del departamento", tiene un nivel de cumplimiento del 50 %, mientras la Meta 399, que busca "Adquirir 5 bienes inmuebles", no ha tenido avance alguno, registrando una ejecución del 0 %.

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

Con el fin de verificar el progreso y las acciones realizadas por la Secretaría General para cumplir con estas metas, se llevó a cabo una prueba de auditoría. En primera instancia, se corroboró mediante el sistema de seguimiento al Plan de Desarrollo que, al momento de la auditoría, el avance de la Meta 398 alcanzaba el 65,17 %. Este progreso se relaciona con la adecuación del bien inmueble de la Asamblea de Cundinamarca.

Sin embargo, en el caso de la Meta 399, el avance se mantuvo en 0 %. Según la Secretaría General, se están realizando las gestiones pertinentes para lograr un cumplimiento del 100 % en estas dos metas rezagadas. Específicamente, para la Meta 399, se presentaron evidencias en forma de siete (7) actas y un (1) informe que respaldan las gestiones llevadas a cabo para la adquisición de los cinco (5) bienes inmuebles. Estas gestiones se realizaron mediante una colaboración interinstitucional entre la Secretaría de Ambiente y CORPOGUAVIO, a través del convenio SA-CDCVI-068-2020.

La Secretaría General argumenta que ha utilizado el mecanismo de gestión no incorporada y ha brindado apoyo técnico y jurídico en la adquisición de los predios La Esmeralda, Rancho Caído, Santa Teresa, San Luis de Potosí y Tolima. Sin embargo, se observa una discrepancia entre la información proporcionada por la Secretaría General y el reporte del sistema de seguimiento al Plan de Desarrollo, es por esto que se genera una oportunidad mejora, con el fin de que la Secretaría evite la materialización de riesgos asociados a la pérdida de información y a la falta de comunicación pública de la información en las plataformas asignadas para este fin, así como propender por la correcta ejecución de los recursos programados en el Plan de Desarrollo Departamental.¹

3.1.1.3. PLANES DE MEJORAMIENTO

La Secretaría General cumple el criterio evaluado, según la información consignada en los archivos de Excel denominados “CONSOLIDADO PM INTERNOS 2019_2023 SEC GRAL_OK” y “RESUMEN AUDITORIA EXTERNA”, de los cuales se puede inferir que en la auditoría realizada se identificaron los siguientes planes de mejoramiento para las vigencias auditadas 2020, 2021, 2022 y a 31 de mayo de 2023. Para el 2020, se encontraron tres planes de mejoramiento de auditoría de calidad y auditoría interna cerrados. Para el 2021, se encontraron ocho planes de mejoramiento de auditoría interna y auditoría de calidad cerrados. En el 2022, se identificaron diez planes de mejoramiento internos de auditoría interna y auditoría de calidad, de los cuales seis están abiertos y requieren gestión por parte de la Secretaría General y por parte de la Oficina de Control Interno, pendiente de la evaluación, de acuerdo con el cronograma establecido.

Existen acciones correctivas que han sido cerradas con éxito, lo cual indica que se han implementado medidas y mejoras para abordar las áreas identificadas como problemática y es importante destacar que se han cerrado planes de mejoramiento en diferentes periodos, lo que representa un seguimiento y evaluación

¹ SG_EA_PAPEL_DE_TRABAJO_SECRETARIA_GENERAL_PRUEBA 6
ACTA n.º 04.OCI.SG

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

constante de los procesos y la gestión interna; sin embargo, es necesario fortalecer la gestión de cierre de los planes de mejoramiento abiertos y asegurar el cumplimiento de las actividades programadas en cada uno de ellos. Asimismo, es importante que se realice una revisión exhaustiva de los avances y resultados alcanzados en los planes de mejoramiento para garantizar la mejora continua de los procesos y el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Tabla n.º 1

Relación de Planes de Mejoramiento internos para las vigencias 2020, 2021, 2022 y al 31 de mayo de 2023

Auditoría	Ente de control	Tipo de auditoría	Vigencia auditada	N.º de acción correctiva	Justificación (si no está vigente o vencido)
Auditoría de calidad	Desarrollo organizacional	Gestión calidad	2020	3677, 3695, 3690, 3691, 3688	Cerrado
Auditoría interna al proceso de gestión documental	OCI	Gestión	2020	3660	Cerrado
Auditoría de calidad Proceso de atención al usuario	Desarrollo organizacional	Gestión calidad	2020	3695	Cerrado
Informe SGR- Trimestre I	OCI	Gestión	2021	3733	Cerrado
Informe ITA	OCI	Gestión	2021	3895	Cerrado
Auditoría Interna de Gestión de Recursos Físicos	OCI	Gestión	2021	3975	Cerrado
Informe Semestral de Evaluación independiente del estado del Sistema de Control Interno	OCI	Gestión	2021	3971, 3974	Cerrado
Informe Austeridad del Gasto II Trimestre 2021	OCI	Gestión	2021	3927	Cerrado
Informe de Control Interno contable	OCI	Gestión	2021	4209	Abierto
Gestión de Recursos Físicos Calidad: Observación de Auditoría Integrada: NTC ISO	Desarrollo organizacional	Gestión calidad	2021	3937, 3936	Cerrado
Informe Sistema de Control Interno - II Semestre	OCI	Gestión	2021	17.5, 3.2	Cerrado
Informe de Seguimiento a la Publicación de Contratación - SECOP II	OCI	Gestión	I-2022	4019	Cerrado
Informe de Seguimiento a la Publicación de Contratación - SECOP II	OCI	Gestión	II-2022	4031, 4039	Cerrado
Informe SGR- Cuatrimestre I	OCI	Gestión	2022	4177	Abierto
Informe Sistema de Control Interno- I Semestre	OCI	Gestión	2022	1.4	Cerrado
Auditoría Interna Proceso Asistencia Técnica	OCI	Gestión	2021-2022	4299	Cerrado

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

Auditoría	Ente de control	Tipo de auditoría	Vigencia auditada	N.º de acción correctiva	Justificación (si no está vigente o vencido)
Auditoría Interna de Seguimiento a la Transparencia y Acceso a la Información	OCI	Gestión	2022	4359	Abierto
Auditoría Interna de seguimiento a la ejecución de los Planes Institucionales y Estratégicos	OCI	Gestión	2022	4374	Abierto
Informe Evaluación a la Gestión de Riesgos	OCI	Gestión	2022	4404, 4419, 4420, 4421, 4422, 4423	Abierto
Informe de Evaluación de Gestión por Dependencias	OCI	Gestión	2022	4441	Abierto
Auditoría Interna al SIGC	Desarrollo organizacional	Gestión Calidad	2022	4327, 4326, 4325	Abierto

Fuente: Secretaría General / "CONSOLIDADO PM INTERNOS 2019_2023 SEC GRAL_OK"

Tabla n.º 2

Relación de planes de mejoramiento de entes externos para las vigencias 2020, 2021, 2022 y al 31 de mayo de 2023

Auditoría	Ente de control	Tipo de auditoría	Vigencia auditada	Justificación (si no está vigente o vencido)
Enfoque integral, modalidad especial	AGN	Externa	2019	Cerrado
Auditoría de cumplimiento	CDC	Externa	2019	Cerrado
Auditoría de cumplimiento	CDC	Externa	2020	Finalizado
Auditoría de cumplimiento	CDC	Externa	2021	En ejecución
Auditoría de seguimiento de ICONTEC- 168	ICONTEC	Externa	2022	Abierta

Fuente: Secretaría General / "RESUMEN AUDITORIA EXTERNA"

En la auditoría realizada se han identificado los siguientes planes de mejoramiento externos en el archivo Excel "RESUMEN AUDITORIA EXTERNA", gestionados para las vigencias auditadas 2020, 2021, 2022 y al 31 de mayo de 2023. Hasta el momento, se han cerrado con éxito dos planes de mejoramiento, uno por parte del Archivo General de la Nación, en un enfoque integral con modalidad especial, y otro realizado por la auditoría de cumplimiento de la Contraloría Departamental de Cundinamarca (CDC). Estos resultados indican que se han implementado medidas y mejoras para abordar las áreas problemáticas identificadas, lo que demuestra un seguimiento y evaluación constantes de los procesos y la gestión interna.

No obstante, aún queda un plan de mejora de auditoría de cumplimiento de la CDC que ha finalizado, pero no ha sido cerrado oficialmente, ya que está pendiente de evaluación. Además, se está llevando a cabo otro plan de mejora de auditoría de cumplimiento por parte de la CDC, con vigencia auditada en 2021, el cual se

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

encuentra en ejecución. Asimismo, para la auditoría de seguimiento realizada por el ICONTEC, se hace necesario solicitar al proceso de desarrollo organización el debido seguimiento del plan de mejoramiento.

3.1.2. ASPECTOS MISIONALES

3.1.2.1. BIENES INMUEBLES

La Secretaría General cumple con el criterio de evaluación, puesto que presenta archivo digital en Excel "BIENES INMUEBLES CON VALORES INICIALES VERSION 02", en el que fue posible evidenciar la información relacionada al tipo de inmueble, descripción del inmueble, estado del inmueble, ubicación, póliza de seguro, estado de los impuestos del bien inmueble, inmuebles con afectación jurídica, gestión efectuada sobre remates de bienes Inmuebles para depurar el inventario, valor inicial SAP y valor actual SAP para las vigencias 2020 y al 31 mayo 2023.

Así, para la vigencia 2020, la Secretaría General tituló un bien inmueble, el cual se encuentra en comodato a la Liga de Fútbol de Cundinamarca, por ende, este inmueble no se incluye dentro de la póliza global con la que cuenta la Secretaría General. Este predio fue capitalizado para esta vigencia por valor de \$176.514.120.

Para la vigencia 2021, la Secretaría General tituló cuatro bienes inmuebles, ubicados en los municipios de Arbeláez, Une, Tausa y Yacopí, los cuales están en poder de la Gobernación de Cundinamarca. Tres de estos inmuebles corresponden a recursos hídricos y uno a la escuela de cesión JAC, estos bienes están amparados bajo la póliza "TODO RIESGO DAÑOS MATERIALES ENTIDADES ESTATALES", n.º 930 83 994000000084 con la Aseguradora Solidaria de Colombia, estos predios se capitalizaron para esta vigencia por un valor de \$1.917.982.690.

Y, por último, para la vigencia 2022, se titularon once bienes inmuebles. Dos de estos se encuentran en comodato en el municipio de Une y los nueve restantes están ubicados en los municipios de San Cayetano, Guasca, Gachalá, Medina y Girardot, los cuales están al poder de la Gobernación de Cundinamarca, dichos bienes inmuebles están divididos en tres lotes, siete de recursos hídricos y uno denominado Secretaría Gobierno CAI; los nueve bienes inmuebles que están a cargo de la Gobernación de Cundinamarca se encuentran amparados bajo la póliza "TODO RIESGO DAÑO MATERIAL", n.º 12337 con la aseguradora AXXA Colpatria, estos predios fueron capitalizados por un valor de \$1.890.119.018.

Es de aclarar que para las vigencias 2020 al 31 de mayo de 2023, la Secretaría General no ha realizado procesos de subastas para bienes inmuebles; asimismo, en relación con el estado de los impuestos, fue posible evidenciar que estos se encuentran al día y sin novedad alguna.

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

Tabla n.º 3

Relación de bienes inmuebles para las vigencias 2020, 2021 y 2022

Vigencia	Cantidad de bienes	Valor inicial SAP	Valor actual SAP 2023
2020	1	\$ 176.514.120	\$ 740.051.100
2021	4	\$ 1.917.982.690	\$ 1.917.982.690
2022	11	\$ 1.890.119.018	\$ 1.890.119.018
TOTAL	16	\$ 3.984.615.828	\$ 4.548.152.808

Fuente: Secretaría General / Excel "BIENES INMUEBLES CON VALORES INICIALES VERSION 02"

De acuerdo con el análisis realizado a la información suministrada por la Secretaría General, es posible precisar que de los dieciséis bienes inmuebles, se obtuvo una valorización al 31 de mayo de 2023 de 14 % sobre el valor inicial de capitalización.

3.1.2.2. PARQUE AUTOMOTOR

La Secretaría General cumple con el criterio de auditoría, dado que presenta archivo digital en Excel denominado "BASE DE DATOS 2020-2023 PARQUE AUTOMOTOR_VALORIZADA", en el que se pudo evidenciar la información relacionada con el valor de los vehículos, el año en que se adquirió, su valor amortizable a 2023, valor contable, tipo de vehículo, entidad asignada, detalle de los impuestos, vehículos activos e inactivo, vehículos dados de baja y chip de gasolina (el cual aplica para la vigencia 2023), como se puede observar en la tabla relacionada a continuación:

Tabla n.º 4

Relación Parque Automotor para las vigencias 2020, 2021, 2022 y al 31 de mayo de 2023

Vigencia	Total inventario	Vehículos adquiridos	Vehículos activos	Vehículos inactivos	Vehículos dados de baja
2020	121	0	117	4	-
2021	124	8	121	3	1
2022	121	0	119	2	3
Mayo 31 de 2023	131	0	126	5	0

Fuente: Secretaría General / Excel "BASE DE DATOS 2020-2023 PARQUE AUTOMOTOR_VALORIZADA"

Tabla n.º 5

Relación financiera del parque automotor para las vigencias 2020, 2021, 2022 y al 31 de mayo de 2023

Vigencia	Presupuesto asignado	Presupuesto ejecutado	% de ejecución	Valor adquirido	Valor amortizable	Valor contable
2020				\$9.652.023.243	-\$4.749.373.740	\$4.866.482.837
2021	\$2.140.000.000	\$2.095.863.273	98 %	\$12.232.028.132	-\$5.604.386.704	\$6.574.697.687

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

Vigencia	Presupuesto asignado	Presupuesto ejecutado	% de ejecución	Valor adquirido	Valor amortizable	Valor contable
2022				\$11.520.302.673	-\$5.866.115.518	\$5.580.941.324
31 de mayo de 2023	\$180.000.000	0	0 %	\$13.560.431.167	-\$6.827.087.614	\$6.827.087.614

Fuente: Secretaría General / Excel "BASE DE DATOS 2020-2023 PARQUE AUTOMOTOR_VALORIZADA"

De acuerdo con el análisis realizado, se determina que para las vigencias 2020 al 31 de mayo de 2023, el parque automotor a cargo de la Secretaría General de la Gobernación de Cundinamarca cuenta con una depreciación del 50 % sobre el valor adquisición, quedando un saldo contable del 50 %, el cual corresponde a \$6.827.087.614. En referencia al pago de impuesto de los vehículos oficiales, es de aclarar que todos los vehículos que están a cargo de la Secretaría General están exentos del pago de este, bajo la Ordenanza 074 de 2018, artículo 1, parágrafo 4 "No serán objeto del impuesto previsto en este capítulo los vehículos de uso oficial".

Es de resaltar que la Secretaría, a partir del 2021 y al 31 mayo de 2023, ha realizado la subasta de bienes muebles y vehículos que han estado en desuso, generado un reembolso del 56 % por encima del valor base de \$1.214.607.000 y cuyo valor reembolsable fue de \$1.867.380.000.

3.1.2.3. BIENES MUEBLES - INVENTARIO RECURSOS FISICOS

La Secretaría General cumple con el criterio de evaluación, ya que presentó archivo digital en Excel denominado "PPyEq _Muebles a 5-06-2023", en el cual fue posible evidenciar la fecha de capitalización correspondiente a la fecha de ingreso al sistema, denominación del activo, número de serie, valor de adquisición, amortización acumulada, centro de costo, descripción del centro costo (entidad sector) y supra número del funcionario que es responsable del bien.

Tabla n.º 6

Relación del valor de adquisición, amortización y del valor contable para las vigencias 2020, 2021, 2022 y al 31 de mayo de 2023 de los bienes muebles

Vigencias	Valor adquisición	Valor amortización	Valor contable
2020	\$8.397.627.710	-\$4.124.711.311	\$4.272.916.399
2021	\$9.620.699.025	-\$2.470.982.590	\$7.149.716.435
2022	\$4.982.943.240	-\$987.349.193	\$3.995.594.047
31 de mayo de 2023	\$1.318.934.518	-\$134.399.557	\$1.184.534.961
TOTAL	\$24.320.204.493	-\$7.717.442.651	\$16.602.761.842

Fuente: Secretaría General / Excel "PPyEq _Muebles a 5-06-2023"

De acuerdo con el análisis realizado, se determina que para las vigencias 2020 al 31 de mayo de 2023, los bienes muebles a cargo de la Secretaría General de la Gobernación de Cundinamarca cuentan con una

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

depreciación del 50 % sobre el valor adquirido, quedando un saldo contable del 50 %, el cual corresponde \$16.602.761.842. Del mismo modo, la Secretaría General presentó archivo digital en Excel denominado "Presupuesto Asignado-Ejecutado Insumos almacén 2020 2023", donde relaciona los elementos de suministros y consumo por vigencia de lo asignado y ejecutado, los cuales relacionamos a continuación:

Tabla n.º 7

Relación de presupuesto asignado y ejecutado de los bienes de consumo y/o suministros para las vigencias 2020, 2021, 2022 y al 31 de mayo del 2023

Vigencias	Presupuesto asignado	Presupuesto ejecutado
2020	\$920.000.000	\$874.593.816
2021	\$1.422.610.184	\$1.066.496.235
2022	\$1.813.580.711	\$1.742.929.218
31 de mayo de 2023	\$1.491.194.711	\$1.467.975.461
TOTAL	\$5.647.385.606	\$5.151.994.730

Fuente: Secretaría General / Excel "Presupuesto Asignado-Ejecutado Insumos almacén 2020 2023"

Conforme a la información reportada por la Secretaría para las vigencias 2020 al 31 de mayo de 2023, con respecto al presupuesto asignado y ejecutado de los bienes consumo y suministro, es posible afirmar que en total durante el cuatrienio se han ejecutado un 91 % del presupuesto asignado para esta actividad. Por otra parte, para la vigencia del 2021, fue posible evidenciar que la Secretaría realizó subasta de los bienes muebles, reflejándose un reembolso del 100 % sobre el valor base, el cual correspondía a \$6.000.000.

Asimismo, la Secretaría General manifiesta que todos los bienes muebles a cargo de la dependencia están cubiertos con la póliza "TODO RIESGO DAÑO MATERIAL", n.º 12337 de la compañía AXA COLPATRIA SEGUROS S.A., cuya fecha de vigencia está a partir del 27 de febrero de 2022 y hasta el 27 de septiembre del 2023.

Por último, es importante mencionar que se tomó una muestra aleatoria de dos actas de los comités de bajas, en la cual se pudo evidenciar el debido proceso para enajenar los bienes muebles de acuerdo con los criterios técnicos que tiene establecidos la Secretaría General.

3.1.2.4. CENTRO INTEGRADO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - CIAU

La secretaria General cumplió con el criterio evaluado, ya que se verificó que el Centro Integrado de Atención al Usuario (CIAU), en relación con el presupuesto asignado y ejecutado, cuenta con los respectivos informes denominados "Informes de Gestión Avance Físico y Financiero del Proyecto de Inversión" y "Modernizar los 3 canales de atención al usuario del Plan de Desarrollo Cundinamarca Región que Progresa".

Igualmente, para las vigencias 2020, 2021, 2022 y a 31 de mayo de 2023, presentan documentos Excel denominados "Ejecución Presupuestal Meta 387 DAU" y "Plan de Desarrollo", en estos se relaciona el

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

presupuesto asignado y ejecutado para las vigencias 2020, 2021, 2022 y al 31 de mayo de 2023, relacionado a la Meta 387, con las respectivas vigencias futuras y demás recursos adicionados durante las vigencias auditadas, con los ítems vigencia, meta del plan del desarrollo, concepto de ejecución (contratos de prestación de servicios, interadministrativos, mínimas cuantías), asignación presupuestal y ejecución presupuestal vigencia.

Los recursos asignados han sido utilizados para el funcionamiento y continuidad de los canales de atención al usuario como el *Contac-Center* (telefónico, WhatsApp, canal virtual y atención al usuario canal presencial) del proyecto de inversión “Modernizar los 3 canales de atención al usuario”. Lo anterior es posible evidenciarlo en la tabla relacionada a continuación:

Tabla n.º 8

Relación de la ejecución presupuestal CIAU para las vigencias 2020, 2021, 2022 y al 31 de mayo de 2023

Vigencia	Meta	Concepto ejecución (total contratos realizados)	Asignación presupuestal	Ejecución presupuestal	Constitución reservas vigencias siguientes	Total ejecutado	Recursos liberados / y pendientes por ejecutar	% de ejecución
2020	387	Contrato SG-SAMC-223-2020 Contact-Center	\$240.000.000	\$68.029.211	\$49.185.788	\$ 68.029.211	\$122.785.001	28.34 %
2021	387	Reserva presupuestal del 2020 (último pago contrato Sg-SAMC-223-2020, valor de \$49.185.788), 7 contratos comprometidos y ejecutados	\$1.417.699.336	\$1.001.476.382	-	\$1.001.476.382	\$416.222.954	70.64 %
2022	387	Reserva presupuestal (\$390.740.000) y 7 contratos comprometidos y ejecutados	\$1.498,039,713	\$1.494.617.453	-	\$1.494.617.453	\$3.422.260	99.77 %
2023	387	Vigencia futura Contrato SG-SAMC-754-2022 Contact-Center (\$760.034.446) y 7 contratos comprometidos y en ejecución	\$1.205.000.000	\$1.151.782.205	-	\$408.641.757.	\$53.217.795	33.91 %

Fuente: DAU Secretaría General / Excel “Ejecución Presupuestal Meta 387 DAU” y “Plan de Desarrollo”

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

De este modo, para la vigencia 2020, la asignación presupuestal fue de \$240.000.000, se comprometió por concepto de dos adiciones al contrato SG-SAMC-223-2020, por valor de \$117.215.000, ejecutándose en dicha vigencia \$68.029.211, quedando un saldo de \$171.970.789; sin embargo, se constituyó reserva presupuestal para enero de 2021, por un valor de \$49.185.788, para apalancar el funcionamiento del *Contac-Center* para enero de 2021, quedando un saldo total de la asignación por un valor de \$122.785.001, el cual fue liberado del presupuesto de la dirección por no ejecución. Es de anotar que el porcentaje de ejecución para esta vigencia fue de 28.34 %.

Igualmente, para la vigencia 2021, la asignación presupuestal total para la Meta 387 fue de \$1.417.699.336, no obstante, el valor ejecutado en la vigencia es de \$1.001.476.382, conforme a los registros presupuestales, quedando un saldo para liberar de la dirección por no ejecución de \$416.222.954. Asimismo, para esta vigencia, se realizó reserva presupuestal a la Meta 387, proporcionado a la modernización de los canales por \$390.740.000, para dar continuidad a la Ventanilla Única Virtual por 10 meses para el 2022.

En continuidad, para la vigencia 2022, la asignación presupuestal total para la Meta 387 fue de \$1.498.039.713; no obstante, el valor ejecutado en la vigencia fue de \$1.494.617.453, conforme a los registros presupuestales, quedando un saldo para liberar de la meta durante la vigencia de \$3.422.260. Para la vigencia 2023, se constituyó una vigencia futura para el *Contac-Center* por \$812.000.000, bajo la Ordenanza n.º 089 de 17 de agosto de 2022, de los cuales se apropiaron recursos por \$760.034.446, los cuales se encuentra en ejecución hasta el 16 de octubre de 2023, quedando un remanente de \$52.722.994, para ser adicionado al contrato del *Contac-Center* y así garantizar su funcionamiento a partir del 15 de octubre de 2023 al 31 de diciembre de 2023. Además, la Secretaría menciona que se va a realizar una reserva presupuestal, para asegurar en continuo funcionamiento los primeros días de la próxima vigencia.

De acuerdo con lo expresado en relación con los porcentajes de ejecución de las vigencias 2020 y 2021, es importante que la Secretaría General para próximas vigencias implemente estrategias de planificación presupuestal, de tal forma que los recursos asignados se ejecuten en su totalidad.

En referencia con el marco de la “Estrategia Modernización de los 3 canales de Atención al Usuario”, *Contac-Center* (telefónico, WhatsApp, canal virtual y atención al usuario canal presencial), esta cumplió con el criterio evaluado, teniendo en cuenta que se verificó el funcionamiento de estos, donde la Dirección de Atención al Usuario ha establecido una cadena de actividades de gestión, con el fin de dar cumplimiento a uno de los objetivos de la Secretaría General, que es “Garantizar el oportuno aprovisionamiento y adecuado funcionamiento de los recursos materiales y físicos, y la prestación de servicios administrativos que requieran las dependencias del sector central de la Administración Departamental”, con lo cual se busca fortalecer los procesos que permitan entender y atender las necesidades de la comunidad de forma integral respecto a la atención al usuario y así llegar a la excelencia, como garantía del servicio público, por medio de los tres canales de atención al usuario.

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

Es así que se tomó como muestra el desarrollo de las actividades del canal telefónico (*Contac-Center*) para las vigencias 2020, 2021, 2022 y al 31 de mayo de 2023, verificándose el cumplimiento, toda vez que tienen los informes denominados “Informes de gestión” para cada una de las vigencias auditadas. A la par, presentaron los soportes respectivos, como contratos de prestación de servicios, mínima cuantía e interadministrativos, en los cuales se describen las respectivas actividades desarrolladas en el marco del proyecto “Modernizar los 3 canales de atención al usuario del Plan de Desarrollo Cundinamarca Región que Progresa”. Además, se evidencian los informes de supervisión de los contratos con el cumplimiento y las actividades realizadas por cada uno de los contratistas para el correcto funcionamiento del *Contac-Center*. A continuación se relaciona la información:

Tabla n.º 9

Relación de presupuesto asignado, ejecutado y actividades programadas y desarrolladas por medio telefónico

Vigencia	N.º actividades programadas y desarrolladas	Presupuesto asignado	Presupuesto ejecutado	Porcentaje
2020	Contrato SG-SAMC-223-2020 <i>Contact-Center</i> .	\$240.000.000	\$ 68.029.211	28.34 %
2021	n.º SG-SAMC-223 de 2020 por un mes, n.º SG-SAMC-289, n.º SG-SAMC-614.	\$713.898.931	\$713.898.931	100 %
2022	Contrato proceso selección abreviada continuidad de n.º SG-SAMC-614, y se suscribió el de n.º SG-SAMC-754.	\$903.816.925	\$903.816.925	100 %
2023 (al 31 de mayo de 2023)	Contrato proceso selección abreviada continuidad de n.º SG-SAMC-614, y se suscribió el de n.º SG-SAMC-754.	\$760.034.446	\$320.014.504	42.10 %
Total ejecutado		\$2.005.759.571		

Fuente: DAU Secretaría General / Excel “Informes de gestión”

De acuerdo con la tabla anterior, se constató que se ejecutaron los recursos asignados para el desarrollo de las actividades programadas del canal telefónico *Contac-Center*, donde se evidencia que:

- Vigencia 2020: ejecución del 28.34 %, indica una baja ejecución, por tal motivo, se tuvo que liberar los recursos no utilizados por la Dirección de Atención al Usuario (DAU).
- Vigencia 2021: ejecución del 100 %.
- Vigencia 2022: ejecución del 100 %.
- Vigencia 2023 (al 31 de mayo de 2023): ejecución del 42.1 %, teniendo en cuenta que el cierre de vigencia es al 31 de diciembre de 2023.

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

Es de resaltar que a través del canal telefónico se ha brindado un nivel de atención del 99 % al usuario, por lo cual, se concluye que se ha brinda una atención oportuna en cada una de las solicitudes que generan los usuarios.

En relación con la mejora de trámites, procesos procedimientos internos de ajuste y actualización del procedimiento salas virtuales, se cumplió con el criterio evaluado, teniendo en cuenta que se verificó en la plataforma Isolución, en el mapa de procesos de la Gobernación de Cundinamarca, el proceso denominado “Atención al usuario”, código M-AU-CA-001, versión 3. Asimismo, se constató en la caracterización de este proceso la existencia del procedimiento denominado “Salas Virtuales”, código MAU-PR-018, implementado en la vigencia 2021. En este, se evidenció que cuenta con tres versiones, con cambios relacionados al correcto funcionamiento del servicio de las salas virtuales con asignación de más personal y se realizaron ajustes a las generalidades y a la política de operación.

Es de anotar que para las vigencias auditadas el total de usuarios atendidos a través de las salas virtuales fue de 5.173, la atención es de manera diaria y en jornada continua. Las salas virtuales fueron creadas para ofrecer un nuevo canal de comunicación a los usuarios de la Gobernación de Cundinamarca, estas brindan atención personalizada y en vivo a cada usuario, con el fin de resolver dudas generales de la entidad y radicar PQRSDF de los usuarios, mejorando su experiencia, situación que se verificó en el desarrollo de la auditoría.

Respecto a los resultado del indicador de oportunidad, se cumplió con el criterio evaluado, teniendo en cuenta que presentó informes trimestrales por cada una de las vigencias auditadas denominados “Informe PQRSDF Indicador de Oportunidad en la Respuesta”. Igualmente, la DAU realizó actividades y estrategias para las vigencia 2020, 2021, 2022 y al 31 de mayo de 2023, relacionadas con incentivar a las secretarías de la Gobernación de Cundinamarca con más alto flujo de información y solicitudes, entre estas la Secretaría de Transporte y Movilidad, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Salud y Secretaría de Educación, para que den una respuesta oportuna al número de radicados generados en el sistema de gestión Mercurio, únicamente en la ruta denominada PQRSDF, y en el sistema SAC de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que reciben las secretarías.

Es de anotar que las acciones y estrategias implementadas han dado resultado, toda vez que las secretarías de Hacienda, Educación y Salud, en las vigencias auditadas, han reflejado una tendencia ascendente en el resultado del indicador de oportunidad de efectividad para los últimos trimestres de las vigencias en mención, pero para la Secretaría de Transporte y Movilidad la tendencia ha sido de carácter descendente en la última vigencia, aunque aumentó su porcentaje del indicador en las vigencias 2020, 2021 y 2022, lo que indica que la DAU ha logrado remontar el porcentaje del indicador de oportunidad en efectividad. Lo anterior, se sustenta con la tabla adjunta:

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

Tabla n.° 10

Resultados del indicador de oportunidad y efectividad de los últimos trimestres de las vigencias 2020, 2021, 2022 y del primer trimestre de 2023

Vigencia	Secretarías	Estado de atención	% indicador de oportunidad en efectividad
2020 último trimestre	Secretaría de Transporte y Movilidad	Todas contestadas	87.26 %
	Secretaría de Educación	Todas contestadas	88.40 %
	Secretaría de Hacienda	Todas contestadas	98.37 %
	Secretaría de Educación SAC	Todas contestadas	97.01 %
	Secretaría de Salud	Todas contestadas	99.76 %
2021 último trimestre	Secretaría de Educación SAC	Todas contestadas	96.00 %
	Secretaría de Transporte Y Movilidad	Todas contestadas	91.00 %
	Secretaría de Hacienda	Todas contestadas	96.00 %
	Secretaría de Educación (Mercurios)	Todas contestadas	96.00 %
2022 último trimestre	Secretaría de Transporte y Movilidad	Todas contestadas	88.80 %
	Secretaría de Educación	Todas contestadas	95.00 %
	Secretaría de Hacienda	Todas contestadas	99.06 %
	Secretaría de Educación SAC	Todas contestadas	95.21 %
2023 a corte primer trimestre	Secretaría de Educación	Todas contestadas	95.94 %
	Secretaría de Transporte y Movilidad	Todas contestadas	74.02 %
	Secretaría de Hacienda	Todas contestadas	99.90 %
	Secretaría de Educación	Todas contestadas	96.40 %

Fuente: DAU Secretaría General / "Informe PQRSDF Indicador de Oportunidad en la Respuesta"

Por último, la Secretaría General, en cuanto al resultado del indicador de oportunidad en la respuesta de las PQRSD, cumplió con el criterio evaluado, toda vez que la fuente de información fueron los respectivos informes llamados "Informes de PQRSDF Indicador de Oportunidad en la Respuesta" para las vigencias 2020, 2021, 2022 y al primer trimestre de 2023, donde su frecuencia de medición es de manera trimestral y la meta del indicador para cada una de las vigencias es del 100 %. En estos informes exponen la información de forma detallada de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF recibidos en la Gobernación de Cundinamarca.

De igual forma, es de anotar que en cada una de las vigencias el indicador no logró la meta del 100 %, sin embargo, se cumplió con la tolerancia superior del 85 %. Igualmente, el Centro Integrado de Atención al Usuario (CIAU) de la Secretaría General ha buscado lograr la meta establecida del 100 % en el indicador de oportunidad en la respuesta a las PQRSDF, diseñando estrategias y acciones a seguir, las cuales contienen los respectivos soportes (actas de reunión, informes, comunicaciones, planes de trabajo). En relación con esta información, se adjuntan tablas comparativas.

Así, se recomienda a la Secretaría General replantear la fórmula establecida para la medición del indicador de oportunidad en la respuesta de las PQRSDF, la cual fue diseñada: "Teniendo en cuenta la ficha técnica

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

del indicador, se tomó como fuente de medición los sistemas de gestión documental (Mercurio y SAC) con fórmula de cálculo (#respuestas con cumplimiento en términos de ley a través de los sistemas de gestión documental / # total de solicitudes radicados en los sistemas de gestión documental durante el período con respuesta) *100”.

Por lo anterior, es importante que la Secretaría General analice la formulación de este indicador, ya que al no incluir en esta el total de las PQRSDf radicadas (contestadas y no contestadas), esta podría estar ocasionando eventos adversos a la normatividad.

Tabla n.º 11

Comportamiento del indicador de respuesta oportuna PQRSDf, cuatrienio 2016-2019

Trimestre	2016	2017	2018	2019
I	87 %	64%	84 %	87 %
II	87 %	73%	84 %	80 %
III	72 %	73%	77 %	71 %
IV	87 %	81%	75 %	83 %
Promedio año	83 %	73%	80 %	80 %
Promedio cuatrienio	79 %			

Fuente: DAU Secretaría General / “Informes de PQRSDf Indicador de Oportunidad en la Respuesta”

Tabla n.º 12

Comportamiento del indicador de respuesta oportuna PQRSDf, cuatrienio 2020-2023

Trimestre	2020	2021	2022	2023
I	78 %	94 %	96 %	90 %
II	99 %	87 %	92 %	-
III	91 %	96 %	93 %	-
IV	93.7 %	95 %	92 %	-
Promedio año	90 %	93 %	93 %	-
Promedio cuatrienio	92 %			

Fuente: DAU Secretaría General / “Informes de PQRSDf Indicador de Oportunidad en la Respuesta”

De acuerdo con las anteriores tablas, se realizó un comparativo porcentual del cuatrienio 2016-2019 vs. 2020-2023. Visiblemente se evidencia un mejoramiento progresivo y ascendente de los resultados del indicador de respuesta oportuna a PQRSDf, identificando un mejoramiento en 13 puntos porcentuales. De otra parte, al realizar un comparativo de los diferentes trimestres de las vigencias 2020 y a mayo 31 de 2023, el promedio fue de 92 %.

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

Lo anterior, como resultado de las estrategias y planes de acción desarrolladas para el control y seguimiento a la contestación oportuna de las PQRSDf por parte de las diferentes secretarías y entes centralizados de la Gobernación de Cundinamarca y en coordinación con la Dirección de Atención al Ciudadano (DAU) de la Secretaría General.

3.1.2.5. RESULTADOS CARACTERIZACIÓN A LA CIUDADANÍA

La Secretaría General, desde el Centro Integrado de Atención al Usuario (CIAU), cumplió con el criterio evaluado, puesto que se verificó que cuenta con la caracterización de grupos de valor y partes interesadas con los que actualmente interactúa la entidad del Nivel Central de la Gobernación de Cundinamarca, formato de caracterización M-AU-FR -018 para las vigencias 2020, 2021, 2022 y al 31 de mayo de 2023.

En la vigencia 2020, se realizó la construcción de la primera caracterización, en la cual se incluyeron las generalidades y variables generales del Departamento de Cundinamarca en aspectos demográficos, geográficos, intrínsecos y comportamentales, las variables se tomaron de acuerdo a los lineamientos y guía del DAFP y el DNP (ver tabla n.º 11); a la vez, tienen informes denominados “Informes de Caracterización Usuario Externo y Partes Interesadas” para las vigencias 2021 y 2022, con los respectivos soportes, en estas vigencias se han realizado las respectivas actualizaciones, teniendo en cuenta que la caracterización se realiza una sola vez y de acuerdo a la necesidad se va actualizando. Para la vigencia 2023, la caracterización se encuentra en proceso de actualización con los nuevos lineamientos del DAFP, con la nueva guía de caracterización de la ciudadanía y con los grupos de valor versión 5.

Tabla n.º 13

Variables para caracterizar al usuario externo

Geográficas	Demográficas	Intrínsecas	Comportamentales
Distribución geográfica usuarios atendidos por municipio	Edad	Interés	Niveles de Uso tipo de solicitudes oportunidad en la respuesta PQRSDf
Número de municipios y provincias	Sexo	Acceso a canales	Efectividad en atención a las solicitudes
Ubicación física sede central	Grupo Poblacional	Lugares de encuentro	Participación por secretaría en la recepción de PQRSDf
-	Zona de residencia urbana y residencial	Uso de canales de atención	Beneficios Buscados satisfacción del usuario indicador de satisfacción

Fuente: DAU Secretaría General / “CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y PARTES INTERESADAS”

Es de resaltar que el objetivo principal de la caracterización es identificar al usuario que realiza trámites en la Gobernación de Cundinamarca o que utiliza los diferentes canales de comunicación y los servicios que se tienen. Asimismo, han implementado acciones para mejorar la atención al usuario, como la creación de las

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

salas virtuales, reforzamiento de los canales de atención telefónico, virtual y presencial y trámites en línea, por tal motivo, se sigue promoviendo la racionalización de trámites y oferta institucional con ferias de servicios en el territorio.

3.1.2.6. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

La Secretaría General, desde el Centro Integrado de Atención al Usuario (CIAU), cumplió con el criterio evaluado, puesto que se verificó que cuenta con informes denominados “Bases de datos encuestas de satisfacción aplicadas”, “Informes de análisis de encuesta de satisfacción de los usuarios” y “planes de trabajo encuestas de satisfacción”, para las vigencias 2020, 2021, 2022. Para la vigencia 2023 aún no se cuenta con la medición, dado que esta es medible de forma semestral, por tal motivo se encuentra en proceso de recolección de información.

La Gobernación de Cundinamarca, en aras de conocer la percepción de los usuarios frente a los servicios que presta la entidad, crea un mecanismo a través del cual se mide la satisfacción de los usuarios, el cual corresponde a la encuesta de satisfacción. Dicha encuesta se realiza dos veces al año, una por semestre con corte al último día calendario del semestre. Se entiende por “usuario satisfecho” a aquel que respondió en las opciones por pregunta como “mala, regular, buena y excelente”. Se determina “alto grado de satisfacción” a las respuestas “excelente y buena” y generando “insatisfacción” con las respuestas “mala y regular”. El reporte, una vez validado y aprobado por la Dirección de Atención al Usuario (CIAU), es cargado por el gestor del proceso a la plataforma del SIGC Isolución y a la página web de la Gobernación.

La medición del indicador de satisfacción permite que la Administración Departamental genere estrategias de mejora continua que propendan por ampliar el alcance de la cultura de buen servicio en el Departamento de Cundinamarca.

Tabla n.º 14

Relación de encuestas realizadas por semestre en las vigencias 2020, 2021 y 2022

Vigencia	N.º de encuestas	Cumplimiento meta (90 %)
I – 2020	7.377	93.06 %
II- 2020	5.698	96.34 %
I – 2021	5.185	91,69 %,
II- 2021	5.101	97,82 %
I – 2022	6.571	96,09 %
II- 2022	7.774	98,24 %,

Fuente: DAU Secretaría General / “Informes de análisis de encuesta de satisfacción de los usuarios”

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

Es de anotar que, respecto a los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción al usuario realizadas en el cuatrienio del gobierno “Cundinamarca, ¡Región que Progresa!”, es posible evidenciar el cumplimiento de la meta, toda vez que esta superó el porcentaje establecido del 90 %.

3.1.2.7. PLAN DE CONSERVACIÓN DOCUMENTAL

La Secretaría General cumple el criterio evaluado, toda vez que en la auditoría realizada se encontraron evidencias de ejecución del plan de conservación documental bajo el concepto de "sistema integrado de conservación". En el cual, para el año 2020, se aprobó dicho sistema en el Comité Institucional, mediante Acta del 19 de noviembre del 2020. Aunque no se asignó un presupuesto, se argumenta que este se maneja con recursos de operatividad técnica.

Respecto a las muestras tomadas, según archivo en Excel denominado "cuadro de mando", se puede inferir que en la vigencia 2021, se realizó la ejecución de 35 actividades en 6 programas, incluyendo capacitaciones con sus evidencias correspondientes. Para la vigencia 2022, se evidenció la ejecución de 30 actividades en los programas de inspección y mantenimiento, así como el seguimiento del almacenamiento. Por último, para el año 2023, se observaron 33 actividades ejecutadas, con evidencias de limpieza y seguimiento al proceso de almacenamiento. Por tal motivo, se concluye que se ha realizado seguimiento a las actividades del Sistema Integrado de Conservación, aunque se presentan limitaciones en cuanto a recursos y solicitud formal de algunas acciones.

3.1.2.8. PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL SECTOR CENTRAL DE LA GOBERNACIÓN

Respecto a la implementación del Programa de Gestión Documental en el Sector Central, la Secretaría cumple el criterio evaluado, toda vez que durante el año 2020 realizó su gestión basándose en las tablas de retención vigentes, establecidas en las Resoluciones 216 de 2006, 417 de 2012 y 552 de 2016. Asimismo, se observó un cumplimiento del 89,75 % en la administración del archivo de gestión en las dependencias del Sector Central, según el aplicativo Data Studio presentado por la Secretaría. En cuanto a las transferencias documentales, se programaron un total de 39 transferencias para el año, de las cuales se realizaron 31, lo que representa un cumplimiento del 79,49 %, según el informe del aplicativo Isolución.

Para la vigencia 2021, se implementaron y actualizaron las tablas de retención documental del Sector Central de la administración pública departamental, mediante la Resolución 034 de 2021. En cuanto al cumplimiento del indicar de la administración del archivo de gestión en las dependencias del Sector Central, es apropiado indicar que fue del 88,75 %, según el aplicativo Data Studio. En cuanto a las transferencias documentales, se programaron 29 transferencias realizadas en su totalidad, alcanzando así un cumplimiento del 100 %, según el informe del aplicativo Isolución.

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

En cuanto a la vigencia 2022, la Secretaría General continuó aplicando las tablas de retención vigentes, establecidas en la Resolución 034 de 2021. El cumplimiento en la administración de archivo de gestión en las dependencias del Sector Central fue del 86,75 % en promedio. En cuanto a las transferencias documentales, se programaron 55 transferencias, de las cuales se realizaron 54, lo que representa un cumplimiento del 98,18 %, según el informe del aplicativo Isolución.

Por último, para el año 2023, es posible evidenciar un cumplimiento en la administración de archivo de gestión en las dependencias del Sector Central del 91 % en promedio. En referencia a las transferencias documentales, para esta vigencia se han programado y realizado 6 transferencias, alcanzando un cumplimiento del 100 %, según el informe del aplicativo Isolución.

Durante una visita de verificación, se identificó un compromiso de transferencia de procesos de acreditación de Umatas de 2015 y 2016, el cual no cuenta con fecha de cumplimiento en el archivo digital, pero se presenta un acta física firmada para respaldar el cumplimiento de este compromiso. Además, es de mencionar que para las vigencias auditadas no se han realizaron actualizaciones en el estado de las Tablas de Valoración Documental (TVD) desde 2006, dado que estas sólo se realizan en caso de fondo documental acumulado. En relación con la información mencionada, se presenta la información en la siguiente tabla:

Tabla n.º 15

Relación de las transferencias vs. las realizadas para las vigencias 2020, 2021, 2022 y al 31 de mayo de 2023

Año	Programadas	Realizadas	Cumplimiento
2020	39	36	95 %
2021	29	29	100 %
2022	55	54	96,50 %
2023	6	6	100 %*
*cumplimiento 1.º trimestre 2023			

Fuente: Secretaría General / Transferencias Documentales

3.1.3. ASPECTOS DE APOYO

3.1.3.1 GESTIÓN CONTRACTUAL

La Secretaría General cumplió con el criterio evaluado, teniendo en cuenta que en la prueba fue posible verificar que cuentan con bases de contratación denominadas “Auditoría interna empalme -Control interno 2020-2021-2022” y “Base de contratación 2023”, las cuales contienen la relación de contratos y describe la siguiente información: vigencia fiscal, número proceso SECOP, valor final del contrato, fuente de financiación, vigencias futuras, monto de las vigencias futuras plazo, fecha de suscripción, fecha de inicio de ejecución, fecha de terminación del contrato adiciones, prórrogas, supervisor, interventor, incumplimientos, sanciones y

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

multas, garantías estado de las garantías, liquidación, fecha de liquidación, observaciones a la liquidación, estado y actividades pendientes.

Durante el desarrollo de la prueba, fue posible observar que la Secretaría no cuenta con contratos ni convenios interadministrativos pendientes por liquidar o con saldos sin ejecutar; además, no cuenta con incumplimientos, sanciones, multas o actividades pendientes. Para corroborar esta información, se realiza validación en la herramienta SECOP II, observándose en las muestras analizadas para cada vigencia el cumplimiento en la publicación de los documentos soporte de la etapa precontractual, contractual y de ejecución. Se sustenta la información mencionada con la siguiente tabla:

Tabla n.º 16

Relación de contratación para las vigencias 2020, 2021, 2022 y al 31 de mayo del 2023

Vigencia	Contratos	Convenios/contrato interadministrativo	Vigencias futuras	Estado
2020	336	8	11	Sin observación
2021	491	20	N/A	Sin observación
2022	768	2	14	Sin observación
2023	798	1	N/A	Sin observación
Total	2393	31	25	-

Fuente: Secretaría General / "Auditoría interna empalme -Control interno 2020-2021-2022" y "Base de contratación 2023"

Respecto al análisis de la información contenida en los archivos bases de contratación "Auditoría interna empalme -Control interno 2020-2021-2022" y "Base de contratación 2023", se precisa que para la vigencia 2020 se celebraron 336 contratos de prestación de servicios, ocho (8) contratos o convenios interadministrativos y once (11) de vigencias futuras, estos últimos aprobados con acto administrativo de autorización Ordenanza n.º 033 de 2020. Para la vigencia 2021, se celebraron 491 contratos de prestación de servicios, 20 contratos o convenios interadministrativos y no realizaron vigencias futuras. Para la vigencia 2022, se celebraron 768 contratos de prestación de servicios, dos (2) contratos o convenios interadministrativos y 14 de vigencias futuras, estos últimos aprobados con acto administrativo de autorización Ordenanza 069 de 2021. Y, para el 2023, se celebraron 798 contratos de prestación de servicios, un (1) contrato o convenio interadministrativo no constituyó vigencias futuras, teniendo en cuenta que termina el periodo del actual gobierno y limita dichas aprobaciones, razón por la cual se encuentra en etapa de planeación de las reservas presupuestales para los contratos de tracto sucesivo.

Asimismo, se tomó una muestra aleatoria de un contrato amparado con reserva presupuestal, observándose que para el 2022 el contrato SG-SPS-456-2022 fue adicionado en \$19.827.405, con una reserva para el 2023 por el mismo valor; se verifica el acto modificatorio de constitución de reserva del 20 de enero 2023 dirigido a la Dirección de Presupuesto. Finalmente, fue posible verificar que cada supervisor realiza seguimiento en

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

el aplicativo Supervisa, teniendo en cuenta que es un requisito exigible para la radicación y pago de las cuentas de cobro de los contratistas.

3.1.3.2. GESTIÓN JURÍDICA

La Secretaría General manifiesta no manejar procesos judiciales del Departamento e indica que estos están en función y a cargo de la Secretaría Jurídica. Asimismo, revelan que cuando esta Secretaría requiere de acompañamiento o consultas de información, lo solicitan formalmente; en tal sentido, han acompañado el proceso denominado “caso Ordoñez 015-2000”, para lo cual han soportado a la Secretaría Jurídica información financiera requerida, debido a que la Secretaría General fue quien liquidó y efectuó pagos del contrato 015 del 2000. Es de indicar que este proceso judicial se encuentra activo a la fecha, siendo así de como se da cumplimiento al criterio evaluado.

3.1.3.3. RECURSOS TECNOLÓGICOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

La Secretaría General cumple con el criterio evaluado, teniendo en cuenta que maneja un inventario de los sistemas de información con 28 herramientas tecnológicas, en las cuales desarrollan actividades misionales, de las cuales 18 son internas y 10 externas a cargo de la Secretaría de las TIC. En el inventario denominado “recursos tecnológicos y sistemas de información”, se observa la descripción de la herramienta tecnológica, dirección web (URL) de acceso a la herramienta tecnológica, el propósito, si es propia o administrada por otra entidad, datos de los usuarios que la administran, roles de los usuarios y procedimientos y manuales de apoyo cuando aplica. Se aclara que por temas de seguridad de la información algunas URL sólo abren con clave del usuario.

En el desarrollo de la prueba, se identificó que los funcionarios conocen la funcionalidad y operatividad de las herramientas que se encuentran alojadas en el microsítio de la Secretaría General; del mismo modo, informan que en el año 2020 se desarrolló la herramienta tecnológica denominada SAGA, un sistema geográfico corporativo enfocado al análisis espacial. Para el año 2021, se desarrolló la app de bienes inmuebles y el app para salas virtuales de la Gobernación de Cundinamarca de atención al ciudadano; en el 2022, se desarrolló la Aplicación IED no certificadas, en la cual se llevan los inventarios de instituciones educativa no certificadas y la app VERIFICAR, que sirve para administrar y llevar el inventario del parque automotor.

3.1.3.4. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

La Secretaría General reporta información relacionada con los funcionarios de alto cargo que se han retirado, presentando documento en Excel denominado “Gestión del Talento Humano”, en el cual relacionan para las vigencias 2021, 2022 y al 31 de mayo de 2023, los funcionarios retirados. El mencionado documento cuenta con información relacionada al nombre del funcionario retirado, fecha de retiro, fecha de entrega de informe

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

de gestión y nuevo funcionario; en este, se relacionan los funcionarios que se retiraron en las vigencias auditadas.

Es de anotar que en la vigencia 2020 no hubo retiro de funcionarios; para la vigencia 2021, se retiró un (1) funcionario, sin embargo, se deja presente que dentro de los documentos que se deben adjuntar para finiquitar el proceso de retiro en esta vigencia no se adjuntó el formato de entrega de servidores públicos; para la vigencia 2022, se retira un (1) funcionario, en este proceso se adjuntaron los documentos completos; y al 31 de mayo de 2023, se retiró un (1) funcionario, donde se adjuntan parte de los documentos y los demás están en proceso de elaboración, teniendo en cuenta que está en términos para adjuntar dicha documentación.

De acuerdo con lo antes descrito, es importante mencionar que dentro del expediente del funcionario retirado en la vigencia 2021 no fue posible evidenciar el *Formato de entrega de servidores públicos*, código A-GTH-FR-121, por tal motivo, se genera una oportunidad de mejora, toda vez que para la Secretaría General es importante contar con la documentación completa, con el fin de disponer de la información de forma confiable y oportuna que aporte a la toma de decisiones en la Secretaría.²

3.1.3.5. GESTIÓN DE COMITÉS

La Secretaría General cumple con el criterio evaluado, teniendo en cuenta que tienen una base de datos denominada “Relación comités secretaria general”, donde se puede observar el nombre de los comités que lidera y en los que participa, acto administrativo de creación con fecha, nombre del cargo responsable; igualmente, en la base se verifica el nombre de la persona encargada, cargo y periodicidad de las reuniones.

Fue posible observar los actos administrativos de los seis comités que lidera, donde establecen cargo responsable del comité, periodicidad de las reuniones, fecha de expedición y funciones; no obstante, se aclara por parte del auditado que en el Comité de Rendición Pública de Cuentas de Primera Infancia, Infancia, Adolescencia y Juventud (líder del Subcomité de Convocatoria), con acto de creación Decreto 311 de 2018, el cual es liderado por el Despacho del Gobernador, y la responsabilidad de la Secretaría General reposa sobre el Subcomité de Convocatoria, no menciona la periodicidad de reuniones, por lo cual se adjuntan dos actas de subcomités de mayo y agosto del 2022. Por otra parte, el Comité Operativo de Emergencias (COE), creado con el Decreto 084 de 2017, indica que se deben reunir mínimo dos veces al año, y de acuerdo con lo establecido, la Secretaría General ejerce la presidencia del comité y la Secretaría Técnica está en cabeza de la Secretaría de la Función Pública, quien administra los soportes de las reuniones.

² SG_EA_PAPEL_DE_TRABAJO_SECRETARIA_GENERAL_PRUEBA 19
ACTA n.º 04.OCI.SG

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

Motivo por el cual se genera una recomendación para que se gestione la reglamentación del artículo 9 del Decreto 311 de 2018, relacionado al Comité de Rendición Pública de Cuentas de Primera Infancia, Infancia, Adolescencia y Juventud (Líder del Subcomité de Convocatoria), teniendo en cuenta que no establece fechas de citación de los subcomités en los que la Secretaría es líder, por lo cual no fue posible verificar la eficacia.

Igualmente, se recomienda la gestión para el artículo 1, del Decreto 084 de 2017, en la que se define que la Secretaría General ejerce la presidencia del COE. En este es necesario que se defina el responsable de la salvaguarda de las actas del comité, teniendo en cuenta que el Decreto establece que la presidencia la ejerce la Secretaría General, pero no define el responsable de la conservación de las evidencias.

Tabla n.º 17

Relación de comités que lidera la Secretaría para las vigencias 2020, 2021, 2022 y a 31 de mayo de 2023

	N.º	Nombre	Acto administrativo
Comités que lidera	1	Comité Institucional de Gestión y Desempeño (Mesas temáticas de Servicio al Ciudadano y de Gestión Documental)	Decreto 509 del 26 de diciembre de 2022
	2	Comité de Rendición Pública de Cuentas de Primera Infancia, Infancia, Adolescencia y Juventud (Líder del Subcomité de Convocatoria)	Decreto 311 de 2018
	3	Comité de Bajas de Bienes del Departamento de Cundinamarca	Resolución 030 de 2017
	4	Consejo Departamental de Archivos	Decreto 0450 de 2016
	5	Comité Operativo de Emergencias - COE	Decreto 0084 de 2017
	6	Comité de Vigilancia y Control de la Ejecución de Contratos y/o Convenios	Resolución 009 de 2022

Fuente: Secretaría General / "Relación comités Secretaría General"

Tabla n.º 18

Relación de comités en los que participa la Secretaría para las vigencias 2020, 2021, 2022 y a 31 de mayo de 2023

	N.º	Nombre	Acto administrativo
A los que pertenece	1	Comité Institucional de Gestión y Desempeño (Mesas temáticas del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, Ambiental y de coordinación del Sistema Integral de Gestión y Control)	Decreto 509 del 26 de diciembre de 2022
	2	Comité Departamental de Discapacidad	Decreto 356 de 2014
	3	Consejo Departamental de Participación Ciudadana	Decreto 010 de 2017
	4	Comité de Transparencia y Acceso a la Información	Decreto 010 de 2017
	5	Comité de Seguridad Vial de la Gobernación de Cundinamarca	Decreto 069 de 2022
	6	Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo - COPASST	Resolución 010 de 2023

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

	N.º	Nombre	Acto administrativo
Los que actualmente tiene delegados	7	Comité de Conciliación y Defensa Judicial del Sector Central del Departamento de Cundinamarca	Decreto 022 de 2023

Fuente: Secretaría General / "Relación comités secretaria general"

Es de indicar que la Secretaría General para el año 2020 y el 2021 lideraba cuatro comités y participaba en tres, para el 2022 lideraba seis comités y participaba en cinco, para el 2023 lideraba seis comités y participaba en siete, observándose que en las últimas dos vigencias la Secretaría aumento su liderazgo en dos comités y su participación en tres comités.

3.1.3.6. INFORMES DE LEY (INVENTARIO)

La Secretaría General cumple con el criterio evaluado, dado que cuenta con la matriz de comunicaciones trimestral de los años 2020, 2021 y 2022, en las cuales llevan el inventario de los informes de Ley, que son de obligatorio cumplimiento, e informes internos, que remiten a otras secretarías a funcionarios o entes descentralizados. En la matriz, para cada año, se observa nombre del informe, fecha de publicación en el aplicativo y radicado cuando aplica, periodicidad y responsable; asimismo, se puede evidenciar el medio de radicación por correo electrónico, página web o mercurio y el seguimiento que realizan para garantizar el cumplimiento.

En los documentos "matriz de comunicaciones trimestral de los años 2020, 2021, 2022" se observó que los informes internos son en promedio 30 para cada año, los cuales se encuentran detallado por nombre y en el seguimiento se describen las fechas en que fueron enviados. La matriz permite tener un panorama general de la totalidad de los informes que maneja la Secretaría General.

De otra parte, respecto a los informes de Ley detallados en el documento "informes de Ley", se verifica que tres corresponden a informe SIA observa, SIA Contraloría y Plan Operativo Anual de Inversiones (POAI). En la matriz fue posible verificar el nombre del informe, aplicativo en el que publican, fecha del informe y mecanismo de comunicación; garantizando la información, se toma muestra aleatoria, en la cual se analizan las vigencias 2020, 2021 y 2022, realizando trazabilidad con el POAI, en el cual consolidan la información sobre los avances de cada uno de los proyectos por año. Se verifica publicado en la página web de la Gobernación de Cundinamarca, en el micrositio de Transparencia, en el enlace <https://www.cundinamarca.gov.co/dependencias/secambiente/transparencia/poai>. En complemento a la información antes mencionada, a continuación relacionamos los informes de Ley.

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

Tabla n.º 19

Informes de Ley de la Secretaría General para las vigencias 2020, 2021, 2022 y al 31 de mayo de 2023

Tipo de informe	A quien lo comunica	Por cuál medio	Frecuencia
Reporte ejecución Presupuestal	Contraloría General de Cundinamarca - Sistema Integrado de Auditoría	PORTAL SIA Contraloría PORTAL SIA Observa.	Mensual el 3.º día hábil de cada mes 7/01/2020; 5/02/2020; 4/03/2020; 3/4/2020; 6-05-2020; 3/06/2020; 20/01/2020; 3/07/2020; 5/08/2020; 3/09/2020; 5/10/2020; 5-11/2020 y 3/12/2020
Informe de la actividad contractual	Contraloría por medio de SIA Observa	Plataforma SIA Observa	Mensual
Plan Operativo Anual de Inversiones - POAI	Ciudadanía y entes de Control	Web Gobernación/ Transparencia	Anual

Fuente: Secretaría General / "informes de Ley"

3.2. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE RIESGOS

Para la verificación del conocimiento de algunos aspectos relacionados a la Gestión de riesgos, se realizó una encuesta a 213 funcionarios y contratistas de la Secretaría General, en la cual se observó que la dependencia debe fortalecer el conocimiento de temas claves para la gestión de riesgos, ya que se evidenció que el 78 % de los funcionarios y contratistas no tiene claridad en cuanto a que se debe reducir la probabilidad, el impacto o ambos cuando un riesgo esté ubicado en la zona de riesgo residual-moderada, según lo indicado en la política de riesgos de la Gobernación.³

3.3. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Para la verificación del conocimiento de algunos aspectos relacionados con el Sistema de Control Interno (SCI), se realizó una encuesta a 213 funcionarios y contratistas de la Secretaría General, en la cual se observó que la dependencia debe fortalecer el conocimiento de los siguientes temas claves para el ambiente de control del SCI: el 10 % de los funcionarios y contratistas no sabe el nombre del sistema de gestión de la Gobernación (Sistema Integral de Gestión y Control), el 19 % no tiene claro el instrumento utilizado para modelar e implementar el SCI (Modelo Estándar de Control Interno) y el 36 % no conoce los mecanismos para identificar mejoras en el proceso al que hacen parte (quejas y reclamos, auditorías internas y externas, el producto o servicio no conforme, indicadores, resultados de la revisión por la dirección).

Otro de los temas verificados mediante la encuesta se relacionó con el conocimiento de los procesos que lidera o integra la dependencia. Evidenciándose que el 86 % de funcionarios y contratistas conoce que los procesos que la Secretaría General integra o lidera son: Atención al Ciudadano, Gestión Ambiental, Gestión Documental y Gestión de Recursos Físicos.⁴

³ SG_EA_PAPEL_DE_TRABAJO_SECRETARIA_GENERAL_PRUEBA 22
ACTA n.º 03.OCI.SG

⁴ SG_EA_PAPEL_DE_TRABAJO_SECRETARIA_GENERAL_PRUEBA 23

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

3.4. EVALUACIÓN DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD

El Código de Integridad es fundamental para que el Sistema de Control Interno de la Gobernación pueda tener una solidez en sus principios de autocontrol, autogestión y autorregulación, por tanto, se preguntó a 213 funcionarios y contratistas de la Secretaría General la definición de los tres valores y los dos valores complementarios incluidos por la Gobernación en su Código, evidenciándose que el 27 % de funcionarios y contratistas no asocia el concepto del valor de la honestidad con la conducta asociada de “facilitar el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello”; el 17 % no relaciona el concepto del valor del compromiso con la conducta “siempre estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de las personas. Entender su contexto, necesidades y requerimientos es el fundamento de mi servicio y labor”; el 16 % no relaciona el concepto del valor de la diligencia con la conducta “no postergo las decisiones y actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo, hay cosas que sencillamente no se dejan para otro día”; y el 37 % no conoce que los dos valores que complementan al Código de Integridad de la Gobernación de Cundinamarca son la felicidad y la cercanía.⁵

4. LIMITACIONES PARA EL TRABAJO DE AUDITORÍA INTERNA

No se presentaron limitaciones en la ejecución de la auditoría realizada.

5. RESULTADOS DE AUDITORÍA

Como resultado de la auditoría, se generaron los siguientes hallazgos:

Tipo de resultado	Cantidad	Referenciación
Fortalezas	2	5.1 (1 y 2)
Oportunidades de mejora	5	3.1.1.1 (1), 3.1.3.4 (2), 3.2 (3), 3.3 (4), 3.4 (5)
Incumplimientos	0	
Total	7	

5.1. FORTALEZAS

Es de resaltar la eficiencia en la subasta de bienes muebles y vehículos que han estado en desuso por parte de la Secretaría General. Esto, ya que la Secretaría, a través del proceso subasta "El Martillo" con el Banco Popular, tuvo en el 2021 un 40 % adicional sobre el valor base (\$398.200.000), cuyo valor reembolsable fue de \$555.550.000; en el año 2022 un 46 % adicional sobre el valor base (\$576.807.000), cuyo valor reembolsable fue de \$843.230.000; y en el 2023 un 96 % adicional sobre el valor base (\$239.600.000), cuyo

ACTA n.º 03.OCI.SG

⁵ SG_EA_PAPEL_DE_TRABAJO_SECRETARIA_GENERAL_PRUEBA 23

ACTA n.º 03.OCI.SG

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

valor reembolsable fue de \$468.600.000. En estas tres vigencias (2021, 2022 y 2023), se obtuvo 56 % por encima de su valor base \$1.214.607.000, cuyo valor reembolsable fue de \$1.867.380.000, generando recursos adicionales para la Gobernación a fin de modernizar sus equipos, enseres y vehículos.

Otra fortaleza encontrada está relacionada con la participación de la Secretaría General en la encuesta, realizada por el equipo de planeación y mejora de la Oficina de Control Interno, sobre la evaluación de riesgos, Sistemas de Control Interno y el Código de Integridad. En esta, se obtuvo una participación representativa del 93 % de los funcionarios y contratistas de la Secretaría.

5.2. OPORTUNIDADES DE MEJORA

5.2.1. ASPECTOS ESTRATÉGICOS

5.2.1.1. PLAN DE DESARROLLO

Es necesario asegurar la consistencia y concordancia de las evidencias de la gestión realizada por la Secretaría General para el cumplimiento de metas, los reportes mensuales presentados a la Secretaría de Planeación y el registro en el sistema de seguimiento al Plan de Desarrollo. Esto permitirá garantizar que la información reportada en la auditoría interna y el avance de la Meta 399 “Adquirir 5 bienes inmuebles” sean coherentes, propendiendo por la correcta ejecución de los recursos programados en el Plan de Desarrollo Departamental y evitando la materialización de riesgos asociados a la pérdida de información y a la falta de comunicación pública de esta en las plataformas asignadas.

5.2.2. ASPECTOS DE APOYO

5.2.2.3. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Es necesario que la Secretaría General se asegure de contar, de forma completa y oportuna, con los informes de entrega y demás documentación de los funcionarios de alto cargo, teniendo en cuenta que se observó que en el 2021 se realizó el cambio en el cargo del secretario general del Departamento de Cundinamarca y no fue posible evidenciar el *Formato de entrega de servidores públicos*. Lo anterior, con el fin de disponer de la información de forma confiable y oportuna para contribuir a la toma de decisiones en la Secretaría General.

5.2.2.4. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE RIESGO

Es conveniente que la Secretaría General refuerce en los funcionarios y contratistas los conocimientos de administración, gestión y política de riesgos de la Gobernación de Cundinamarca, en cuanto a la reducción de la probabilidad, el impacto o ambos cuando un riesgo esté ubicado en la zona de riesgo residual – moderada, teniendo en cuenta que el 78 % de los funcionarios y contratistas no tiene claridad de dicha

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

situación. Esto, con el fin de optimizar los procesos de mejora continua de la entidad y asegurar la transferencia de conocimiento.

5.2.2.5. EVALUACIÓN SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Es oportuno que la Secretaría General fortalezca el nivel de conocimiento sobre el Sistema de Control Interno y el Sistema Integrado de Gestión y Control, específicamente en los mecanismos para identificar mejoras en los procesos a los que pertenece la dependencia (quejas y reclamos, auditorías internas y externas, el producto o servicio no conforme, indicadores, resultados de la revisión por la dirección). Lo anterior, redundará en mejorar la apropiación y los resultados del SCI y el desempeño del proceso.

5.2.2.6. EVALUACIÓN CÓDIGO DE INTEGRIDAD

Es valioso que la Secretaría General perfeccione la apropiación del conocimiento del Código de Integridad en lo relacionado con la vinculación de los conceptos de los valores (compromiso, honestidad, diligencia, felicidad y cercanía) con sus conductas relacionadas, para evitar una posible materialización de riesgos asociados a conductas de los funcionarios con actos de corrupción y fraude.

5.3. INCUMPLIMIENTOS

No se presentaron incumplimientos en la presente auditoría.

6. CONCLUSIONES

Al aplicar las 23 pruebas de auditoría en el marco de los criterios evaluados de la gestión institucional a la Secretaría General, en pro de contribuir a la entrega de información completa para un cierre exitoso del periodo de gobierno, se concluyó que el nivel de cumplimiento por cada aspecto evaluado fue el siguiente:

- Aspectos estratégicos: 86 %
- Aspectos misionales: 100 %
- Aspectos de apoyo: 63 %

Por lo anterior, se generaron cinco oportunidades de mejora relacionadas a los aspectos que no tuvieron un cumplimiento del 100 %, con el fin de facilitar la entrega, recepción y continuidad de los asuntos y recursos públicos de la Gobernación de Cundinamarca. Igualmente, es importante que la Secretaría tenga en cuenta las recomendaciones relacionadas al indicador de oportunidad en la respuesta de las PQRSDF y al criterio evaluado de la gestión de comités.

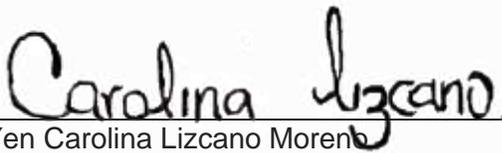
En cuanto a los resultados de la evaluación realizada de riesgos, Sistema de Control Interno e integridad, se concluye que los funcionarios y contratistas de la Secretaría General presentan falencias en la apropiación del conocimiento en el Sistema de Control Interno y el Sistema Integrado de Gestión y Control, asimismo, en

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

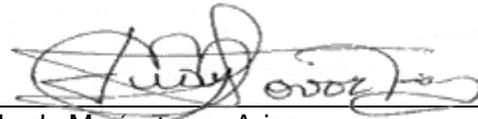
la conceptualización del Código de Integridad y en las acciones a tomar según el nivel de aceptación del riesgo.

Por último, es importante resaltar la participación de los funcionarios y contratistas de la Secretaría General por la oportuna respuesta a la evaluación mencionada, aplicada por nuestro equipo de planeación y mejoramiento, en la cual se obtuvo una participación del 93 % de funcionarios y contratistas.

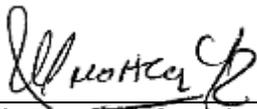
Elaboró:



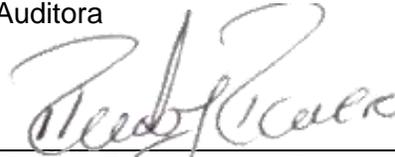
Yen Carolina Lizcano Moreno
Líder de auditoría



Ludy María Tovar Arias
Auditora



María Noemí González Caicedo
Auditora

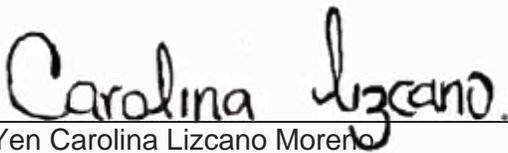


Rubiela Edith Romero Pardo
Auditora



Freddy Gildardo González Ramos
Auditor

Revisó y aprobó:



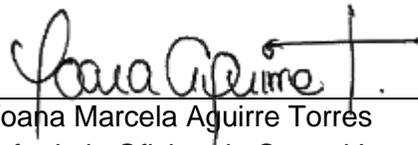
Yen Carolina Lizcano Moreno
Líder de auditoría



Laura Patricia Hernández Toro
Delegada del jefe de la Oficina de Control Interno



Camila Andrea Avila Millán
Delegada del Equipo de Planeación y Mejora



Yoana Marcela Aguirre Torres
Jefe de la Oficina de Control Interno