

Departamento de Cundinamarca
Municipio de Tenjo
Dirección de Control Interno



INFORME DEFINITIVO
AUDITORIA INTERNA PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL (RADICACIÓN Y ENTREGA CORRESPONDENCIA)

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	09	Mes:	11	Año:	2016
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

Macroproceso/Dependencia:	Gestión documental/ Secretaria de Desarrollo Institucional
Proceso:	Radicación y entrega correspondencia
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Nicol Shleider Quinche Mendoza
Objetivo de la Auditoría:	Verificar el cumplimiento de la normatividad vigente y los procedimientos en los procesos radicación y entrega de correspondencia.
Alcance de la Auditoría:	Revisión realizada al periodo comprendido del 01-07-2015 al 31-07-2016
Criterios de la Auditoría:	Para el desarrollo de la auditoría se usaron técnicas de auditoría generalmente aceptadas, tales como la observación, revisión documental, comprobación selectiva. Como referencia y criterio se tuvieron en cuenta el cumplimiento de: Ley 594 de 2000, acuerdo 060 de 2001 AGN, la Ley 87 de 1993, manual de procesos y procedimientos.

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría					Reunión de Cierre					
Día	14	Mes	09	Año	2016	Desde	14/09/2016	Hasta	04/11/2016	Día	16	Mes	11	Año	2016

RESUMEN EJECUTIVO

En desarrollo de la función consagrada en los artículos 209 de la Constitución Política de Colombia de 1991, reglamentado por la Ley 87 de 1993, en concordancia con el Decreto 943 de 2014 y dando cumplimiento al programa anual de auditoría de la Alcaldía Municipal de Tenjo 2016, se realizó auditoría interna a procesos de infracciones urbanísticas.

El ejercicio auditoría se practicó teniendo en cuenta las normas de auditoría generalmente aceptadas, la auditoría se orientó hacia la opinión y dictamen respecto del proceso de gestión documental (radicación y entrega correspondencia). Radicación y entrega de correspondencia recibida; recepción y entrega de correspondencia enviada.

Para el cumplimiento de los objetivos trazados en el plan de auditoría, se solicitó la información necesaria, para tal efecto se procedió a analizar: la información de relación correspondencia recibida, planillas de entrega de correspondencia recibida a las dependencias, planillas correspondencia enviada, planillas correspondencia enviada por 472.

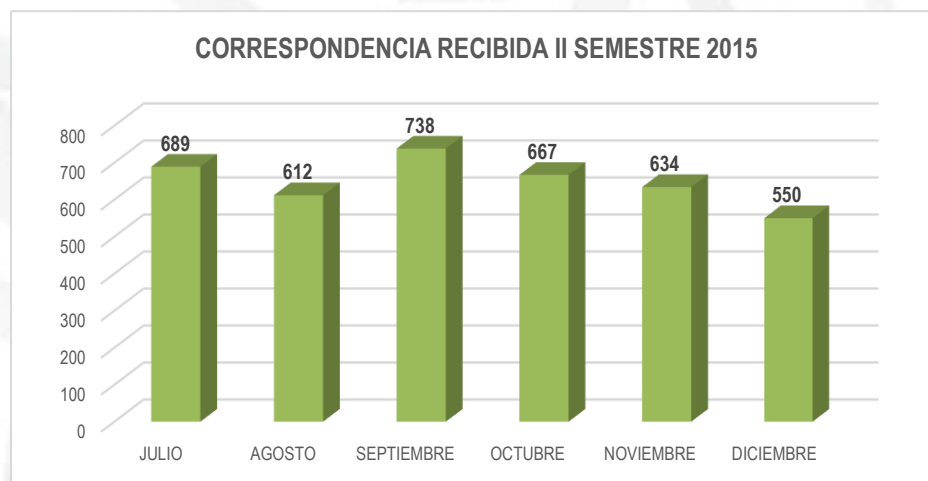
TRABAJO - TRANSPARENCIA - SEGURIDAD



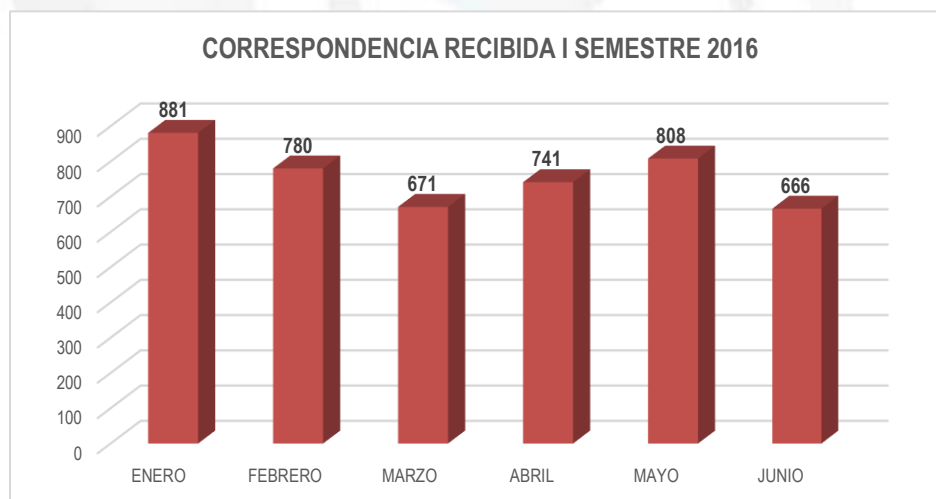
RESULTADOS DE LA AUDITORIA
PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS/ HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA / RECOMENDACIONES

1. Radicación y entrega de correspondencia recibida.

La Alcaldía Municipal recibe y radica la correspondencia en la recepción ubicada en el edificio municipal, la cual es recibida y radicada en el periodo auditado se encontró que se radicaba y se registraba en una planilla diaria durante los meses de julio y finalizando el mes de agosto de 2015, se inició la radicación en un software adquirido para tal fin. Según la información analizada durante el periodo auditado II semestre de 2015 – I semestre de 2016, en la entidad se recibieron 6867 comunicaciones según el siguiente detalle:



Durante el segundo semestre de 2015 se recibieron en total 3201 comunicaciones, en promedio 31 radicados recibidos diariamente.



TRABAJO - TRANSPARENCIA - SEGURIDAD



**Departamento de Cundinamarca
Municipio de Tenjo
Dirección de Control Interno**



En el I semestre de 2016 se recibieron en total 3666 comunicaciones, en promedio 37 radicados recibidos diariamente.

Analizada la información de la radicación de la correspondencia recibida se evidencio que durante algunos periodos se realizó radicación en planilla diaria por fallos en el sistema, revisado el consecutivo de radicación se encontró que el radicado 20160331002181 esta duplicado y fue asignado a dos comunicaciones recibidas así:

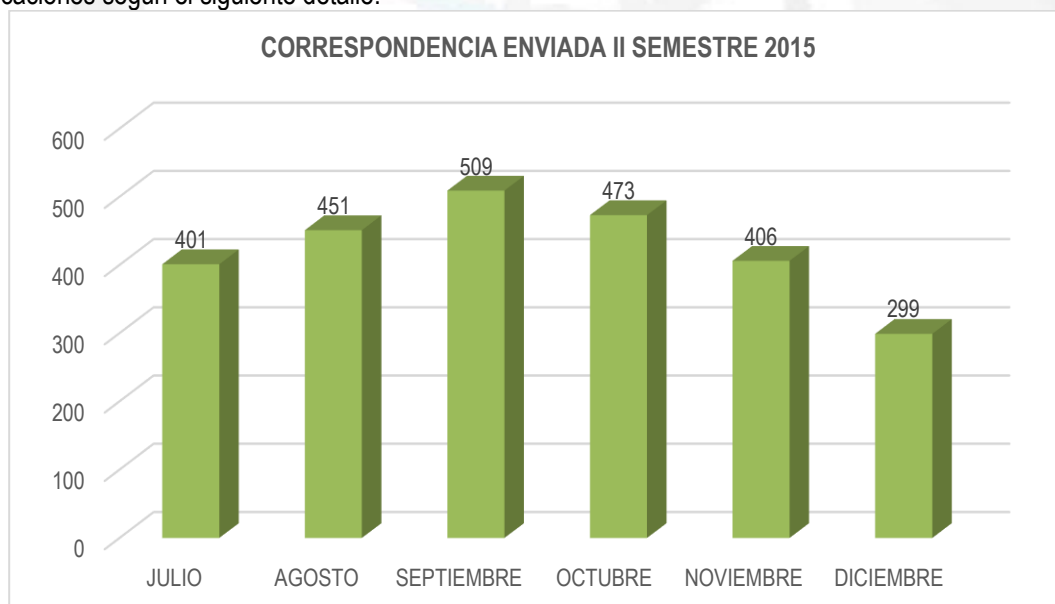
No. Radicado	Fecha	Remitente
20160323002181	23/03/2016	JOSE FRANCISCO OROZCO NEMOCON
20160331002181	31/03/2016	GERMAN QUIROGA

Se recibió aclaración así:

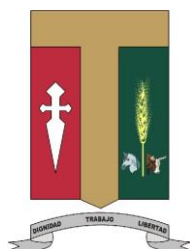
“para el día 23 de Marzo de 2016,el software de correspondencia TIEDOT, presentaba fallas en el funcionamiento por lo cual para este día se realizó la radicación de documentos en excel, tomando el siguiente consecutivo del día inmediatamente anterior, para el día 31 de marzo nuevamente se habilito la radicación en TIEDOT , al ingresar un radicado este tomo como consecutivo el siguiente al último del día 22 de Marzo de 2016, en este caso el número 2181, a lo cual se anuló este número de radicado y se actualizo al de la fecha en este caso 2330. De acuerdo a lo anterior adjunto las evidencias en las cuales se puede verificar que NO existió duplicidad”.

2. Correspondencia enviada.

La alcaldía envía correspondencia por varios medios entre ellos dos motorizados y el correo certificado mediante servicio contratado con la empresa 472, esta correspondencia es recibida por la oficina de recepción a las diferentes dependencias y enviada por los medios enunciados anteriormente según corresponda, Según la información analizada durante el periodo auditado II semestre de 2015 – I semestre de 2016, en la entidad se enviaron 4534 comunicaciones según el siguiente detalle:



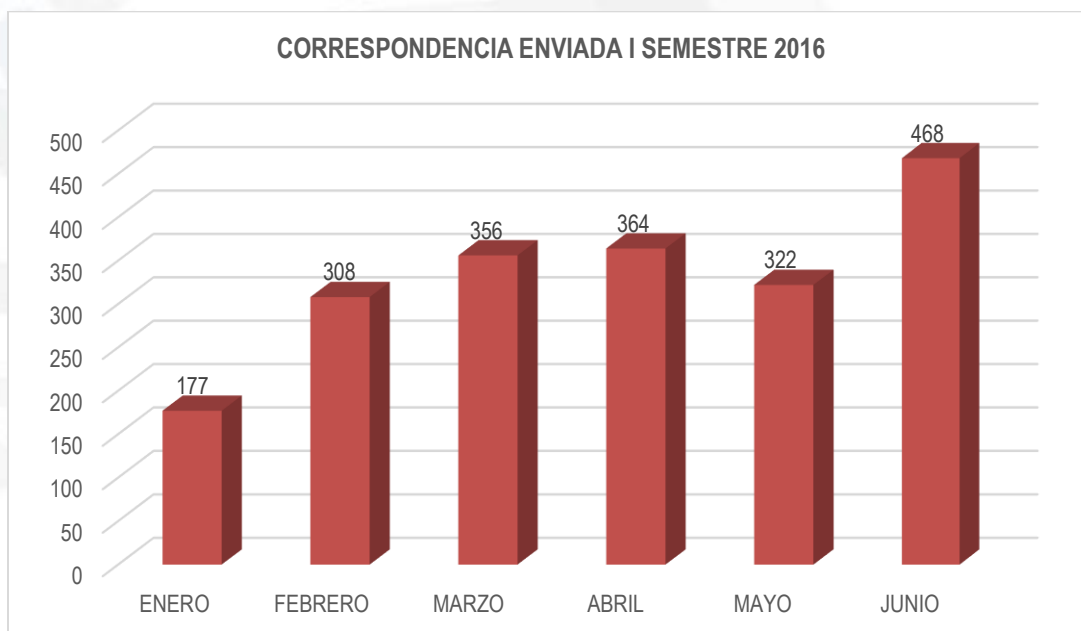
TRABAJO - TRANSPARENCIA - SEGURIDAD



**Departamento de Cundinamarca
Municipio de Tenjo
Dirección de Control Interno**



Para el segundo semestre de 2015 se enviaron un total de 2539 comunicaciones de las cuales 2294 fueron entregadas por los mensajeros motorizados y 245 fueron enviadas por correo certificado 472.

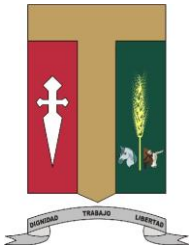


Durante primer semestre de 2016 se enviaron un total de 1995 comunicaciones de las cuales 1907 fueron entregadas por los mensajeros motorizados y 88 fueron enviadas por correo certificado 472.

La distribución de la correspondencia enviada por dependencias (medio de envío mensajeros motorizados) es la siguiente:

Dependencia	II semestre 2015	I semestre 2016
Desarrollo Económico	78	112
Comisaria	881	564
Control Interno	4	6
Despacho	156	65
Educación	6	113
Gobierno	58	83
Hacienda	273	138
Infraestructura	114	106
Institucional	23	32
Inspección	39	23
Jurídica	191	170
Planeación	357	334
Protección social	114	161

TRABAJO - TRANSPARENCIA - SEGURIDAD



Departamento de Cundinamarca
Municipio de Tenjo
Dirección de Control Interno



Hallazgo 1. Realizada la revisión documental se evidencio que en las planillas de envío de correspondencia no se registran los datos de numero de oficio, fecha de entrega al usuario o destinatario, y los datos se diligencian de manera incompleta en algunos casos no se diligencian las fechas de reintegro ni completamente el asunto o objeto como se puede evidenciar en los siguientes casos:

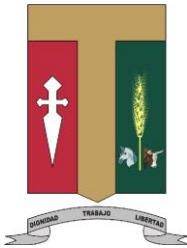
Departamento de Cundinamarca
Municipio de Tenjo
SECRETARIA DESARROLLO INSTITUCIONAL
CONTROL DE CORRESPONDENCIA

FECHA	DEPENDENCIA	ENTREGADO POR	RECIBIDO POR RECEPCION	REMITIDO A	OBJETO	HORA DE ENTREGA RECEPCION	FECHA Y FIRMA ENTREGADO A MENSAJERIA	FECHA REINTEGRO DEL RECIBIDO Y FIRMA FUNCIONARIO
27 Feb 16	Concejo Municipal	Laura J	AP	Procuraduría ZIPA	Informe	8:22am	7:30am 27 Feb	
03 Feb 16	Concejo Municipal	Laura J	AP	Orlando Lopez?	Invitación			
04 Feb 16	Concejo Municipal	Laura J	AP	Angel Hernandez	ADriana celi citación.	12:15pm		
04 Feb 16	Concejo Municipal	Laura J	AP	Jose Rodriguez	Invitación			
04 Feb 16	Concejo Municipal	Laura J	AP	Luis Morillo	Invitación	9:23am	7:05 09m	
09 Feb 16	Concejo	Laura J	AP	Orlando Lopez?	Invitación		7:05 09m	
09 Feb 16	Concejo	Laura J	AP	Indarten.	citación	4:23pm	7:05 09m	
17 Feb 16	Concejo	Laura J	AP	Fenacón.	Resolución	4:51pm	7:05 09m	
17 Feb 16	Concejo	Laura J	AP	ADriana celi	citación	8:25am	7:05 09m	
17 Feb 16	Concejo	Laura J	AP	Orlando Lopez?	cambio fecha	9:17am	7:05 09m	
15 Feb 16	Concejo	Laura J	AP	Alcalde costa	Traslado	9:11am	7:05 09m	
				CAR ZIPA.			7:05 09m	

Lo cual no permite trazabilidad, medición, verificación o seguimiento de los tiempos de entrega.

Hallazgo 2. Se detectaron falencias en la entrega de correspondencia tales como: la entrega de comunicaciones sin que el usuario diligencie completamente el sello y registre los datos de fecha y hora del recibido, devolución de comunicaciones enviadas con anotaciones de no se encontró la dirección y verificada la dirección en un caso la dirección es de fácil ubicación en la parte urbana en el centro del municipio, demoras o no entrega de comunicaciones enviadas como se encontró el caso de la comunicación SPS-260-830- 25/08/2016 remitido a señora Blanca Molina, quien se negó a recibir la comunicación, teniendo en cuenta que por la demora en la entrega en la fecha que se iba a entregar, quien suscribió el documento ya no era funcionaria activa de la entidad, lo anterior se puede evidenciar y se referencia de acuerdo con los siguientes soportes:

TRABAJO - TRANSPARENCIA - SEGURIDAD



Departamento de Cundinamarca
Municipio de Tenjo
Dirección de Control Interno



Departamento de Cundinamarca
Municipio de Tenjo
Secretaría de Infraestructura

S.1.280-06-10-2016-180
Tenjo, 10 de Junio de 2016

Señora: _____

CHURUGUACO ALTO SECTOR CEMENTERIO.
Tel.: 3115078157
Tenjo, Cundinamarca.

REFERENCIA: RESPUESTA PQRS BAJO RADICADO No 20160520003640.

Reciba un cordial saludo, dando respuesta al asunto de la referencia, y teniendo en cuenta que la visita solicitada se efectuó el día 9 de Junio de 2016, respetuosamente le informo que se remitirá un informe técnico, acorde a la visita, por parte de la Secretaría de Infraestructura al comité de gestión del riesgo que evaluará su prioridad, toda vez que se pueda cumplir con los requisitos exigidos por las entidades competentes en cuanto a ejecución de obras de mitigación del riesgo.

Natalia yaza

FABIO FERNÁNDO MUÑOZ ALVAREZ
Secretario de Infraestructura
Alcaldía Municipal de Tenjo
Calle 3 No 3- 86
Código Postal: 250201
Tenjo - Cundinamarca
www.tenjo-cundinamarca.gov.co
Teléfono: +57 (1) 8646471 Ext. 108

Firma:	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
	Alejandra Zomosa Rico	Fabio Fernando Muñoz Alvarez	Fabio Fernando Muñoz Alvarez
Cargo:	Técnico Operativa	Secretario de Infraestructura	Secretario de Infraestructura
Fecha:	10/06/2016	10/06/2016	10/06/2016

TRABAJO - TRANSPARENCIA - SEGURIDAD
Calle 3 No. 3 - 86 / Código Postal: 250201 / Teléfonos: 8646471 - 8646806 / Fax: Ext. 108
infraestructura@tenjo-cundinamarca.gov.co / www.tenjo-cundinamarca.gov.co
Tenjo - Cundinamarca

Departamento de Cundinamarca
Municipio de Tenjo
Departamento Administrativo de Planeación

Tenjo, 21 Junio de 2016
Oficio No. 250-14-002-739-210615

SEÑOR: _____

Tenjo - Cundinamarca
Cra 3 No. 6-19

Respetado señor:

Teniendo en cuenta que en este momento se encuentra realizando una construcción en su predio identificado con número catastral 01-00-0032-0210-000 ubicado en la Calle 7 No 2-59 del municipio de Tenjo, respetuosamente se solicita también ante esta dependencia la licencia de construcción para que legitime las obras que está desarrollando, ya que en visita realizada por un profesional universitario en fecha 20 de Junio de 2016, se pudo evidenciar que no existe un muro divisorio contra la edificación del predio identificado con número catastral 01-00-0032-003 a nombre de Edilmar Andrés San Jorge Páez y sus muros no se evidencian una valla informativa que indique los datos que certifique que la obra cuenta con licencia de construcción. Lo anterior teniendo en cuenta que para realizar las edificaciones que usted solicita deben contar con el permiso respectivo emitido por el Departamento de Planeación a fin de iniciar un proceso por una presunta infracción a la norma urbanística.

Cordial saludo,

ANDRÉS ARTURO PABÓN LORA
Director Departamento Administrativo de Planeación

Item	Ubicación	Permisos	Aplicados
1	Edilmar Andrés San Jorge Páez	Edilmar Andrés San Jorge Páez	Edilmar Andrés San Jorge Páez
2	Edilmar Andrés San Jorge Páez	Edilmar Andrés San Jorge Páez	Edilmar Andrés San Jorge Páez

TRABAJO - TRANSPARENCIA - SEGURIDAD
Calle 3 No. 3 - 86 / Código Postal: 250201 / Teléfonos: 8646471 / 8646806 / Fax: Ext. 102
silencio@tenjo-cundinamarca.gov.co / www.tenjo-cundinamarca.gov.co
Tenjo - Cundinamarca

Yeimy Ramirez

HISTORIA NO. _____ 2016

Fecha: 01 DE AGOSTO DE 2016

Señor(a): ZULMA MILENA LAVERDE PARRA

Dirección: _____

Usted debe presentarse el día: MIERCOLES 17 DE AGOSTO DE 2016 Hora: 12:00 M

Asunto: VERIFICACION DE DERECHOS NNA ACFL

Dirección: Calle 4ª Carrera 2ª Casa de la Justicia 2º Piso - Municipio de Tenjo - Cundinamarca

COMISARIA DE FAMILIA

Artículo 22 Ley 640 de 2001 - INASISTENCIA A LA AUDIENCIA DE CONCILIACION EXTRAJUDICIAL EN DERECHO: Salvo en materia laboral, policial y de familia, si las partes o alguna de ellas no comparece a la AUDIENCIA DE CONCILIACION a la que fue citada y no justifica su inasistencia dentro de los tres (3) días siguientes, su conducta podrá ser considerada como indicio grave en contra de sus pretensiones o de sus excepciones de mérito en un eventual proceso judicial que verse sobre los mismos hechos.

SE SOLICITA AL PRESENTARSE A LA DILIGENCIA PORTAR LA BOLETA DE CITACION Y DOCUMENTO DE IDENTIDAD; SE RECUERDA QUE A LAS DILIGENCIAS CITADAS POR EL AREA JURIDICA NO SE DEBEN PRESENTAR CON NIÑOS; SE ACLARA QUE SI LOS NIÑOS SON CITADOS POR EL AREA DE PSICOLOGIA Y TRABAJO SOCIAL ESTOS DEBEN DE ESTAR ACOMPAÑADOS DE SU REPRESENTANTE LEGAL Y / O ACUDIENTE RESPONSABLE DEBIDAMENTE AUTORIZADO POR SU PROGENITOR - RA; E IGUALMENTE DISPONER DE HORA Y MEDIA PARA CUALQUIERA DE LAS DILIGENCIAS.

NOTIFICADO

NOMBRES Y APELLIDOS: *No se enviaho este direccion*

NUMERO DOCUMENTO IDENTIDAD: _____ DE _____

Departamento de Cundinamarca
Municipio de Tenjo
Secretaría de Protección Social
Comisaría de Familia

BOLETA DE CITACION

Fecha: 22 DE AGOSTO DE 2016

Señor(a): _____

Dirección: CARRERA 5 N° 3-33 TENJO - CENTRO (Frente casa de Clara Cadena)

Usted debe presentarse el día JUEVES 08 DE SEPTIEMBRE DE 2016 Hora: 09:00 AM

Asunto: SEGUIMIENTO VERIFICACION DE DERECHOS NNA QUEVEDO HERNANDEZ

Dirección: Calle 4ª Carrera 2ª Casa de la Justicia 2º Piso - Municipio de Tenjo - Cundinamarca

COMISARIA DE FAMILIA

Artículo 22 Ley 640 de 2001 - INASISTENCIA A LA AUDIENCIA DE CONCILIACION EXTRAJUDICIAL EN DERECHO: Salvo en materia laboral, policial y de familia, si las partes o alguna de ellas no comparece a la AUDIENCIA DE CONCILIACION a la que fue citada y no justifica su inasistencia dentro de los tres (3) días siguientes, su conducta podrá ser considerada como indicio grave en contra de sus pretensiones o de sus excepciones de mérito en un eventual proceso judicial que verse sobre los mismos hechos.

SE SOLICITA AL PRESENTARSE A LA DILIGENCIA PORTAR LA BOLETA DE CITACION Y DOCUMENTO DE IDENTIDAD; SE RECUERDA QUE A LAS DILIGENCIAS CITADAS POR EL AREA JURIDICA NO SE DEBEN PRESENTAR CON NIÑOS; SE ACLARA QUE SI LOS NIÑOS SON CITADOS POR EL AREA DE PSICOLOGIA Y TRABAJO SOCIAL ESTOS DEBEN DE ESTAR ACOMPAÑADOS DE SU REPRESENTANTE LEGAL Y / O ACUDIENTE RESPONSABLE DEBIDAMENTE AUTORIZADO POR SU PROGENITOR - RA; E IGUALMENTE DISPONER DE HORA Y MEDIA PARA CUALQUIERA DE LAS DILIGENCIAS.

NOTIFICADO

NOMBRES Y APELLIDOS: *Este direccion no se enviaho*

NUMERO DOCUMENTO IDENTIDAD: _____ DE _____

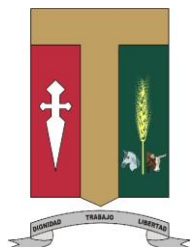
FIRMA: _____ TELEFONO: _____

FECHA: _____ HORA: _____

Elaboró: Nidia Esperanza Hernández Villalba - Profesional Universitario
Revisó: Carmen Lucía González - Comisaria de Familia
Aprobó: Carmen Lucía González - Comisaria de Familia

TRABAJO - TRANSPARENCIA - SEGURIDAD

Calle 3 No. 3 - 86 / Código Postal: 250201 / Teléfonos: 8646471 - 8646806 / Fax: Ext. 102
controlinterno@tenjo-cundinamarca.gov.co / www.tenjo-cundinamarca.gov.co
Tenjo - Cundinamarca



**Departamento de Cundinamarca
Municipio de Tenjo
Dirección de Control Interno**



CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

La Alcaldía Municipal recibe y radica la correspondencia en la recepción ubicada en el edificio municipal, durante el periodo auditado II semestre de 2015 – I semestre de 2016, en la entidad se recibieron 6867 comunicaciones.

Revisado el consecutivo de radicación se encontró un radicado que estaba duplicado en los reportes de sistema, lo cual fue aclarado y correspondió a fallas en el sistema en el mes de marzo de 2016.

La alcaldía envía correspondencia por varios medios entre ellos dos motorizados y el correo certificado mediante servicio contratado con la empresa 472, durante el periodo auditado II semestre de 2015 – I semestre de 2016, en la entidad se enviaron 4534 comunicaciones.

Realizada la revisión documental se evidencio que en las planillas de envió de correspondencia no se registran o diligencian completamente los datos, lo cual no permite trazabilidad, medición, verificación o seguimiento de los tiempos de entrega.

Se detectaron falencias en la entrega de correspondencia como entregas sin que se diligencie completamente los datos de fecha y hora de recibido, demoras en la entrega o no entrega de comunicaciones enviadas sin que se evidencian controles, verificación o seguimiento a estos casos, lo cual genera riesgos ya que la inadecuada notificación de las comunicaciones causa que se entienda por no surtida la notificación, ni produzcan los efectos legales pertinentes.

Se evidenciaron debilidades en los controles, registros y seguimiento de las actividades de entrega de parte de los mensajeros motorizados, así como también en la disponibilidad de los vehículos de los mensajeros, lo cual genera riesgos como el de incumplimiento de términos de ley.

Verificado el procedimiento documentado en el manual de procedimientos no es concordante con las actividades que se ejecutan en la operatividad.

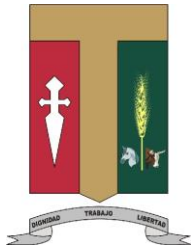
RECOMENDACIONES

Generar acciones y mecanismos que garanticen el control del consecutivo de comunicaciones recibidas.

Registrar completamente los datos de las comunicaciones recibidas (datos del remitente, asunto o referencia completa), para facilitar el proceso de respuesta, seguimiento, así como garantizar la integridad y completitud de la información registrada.

Rediseñar las planillas de envió de correspondencia, incluyendo todos los datos que permitan trazabilidad, control, medición de los tiempos de entrega al usuario.

TRABAJO - TRANSPARENCIA - SEGURIDAD



**Departamento de Cundinamarca
Municipio de Tenjo
Dirección de Control Interno**



Verificar el adecuado diligenciamiento de los registros de recibo y entrega de correspondencia.

Diseñar e implementar herramientas de registro y control que permitan el seguimiento y evaluación de las actividades de entrega de parte de los mensajeros motorizados.

Realizar todas las actividades necesarias para garantizar la disponibilidad de los vehículos y demás medios requeridos para que los mensajeros cumplan su función de manera oportuna y evitar interrupciones en la prestación del servicio.

Implementar informes de devoluciones o correspondencia no entregada, en los cuales se identifiquen y evalúen las causales de devolución.

Programar y ejecutar actividades de verificación y control aleatorio de la calidad en la prestación del servicio de mensajería.

Actualizar, optimizar y socializar el procedimiento documentado en el manual de procedimientos.

Se firma en Tenjo Cundinamarca, a los nueve (09) días del mes de noviembre del año 2016.

Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
Marcela Delgado Guarnizo	Directora de Control Interno	

TRABAJO - TRANSPARENCIA - SEGURIDAD