



NIT: 89.999.485-0

Proceso Auditado:

Procedimientos: Ventanilla de Atención al ciudadano.

Responsables: Secretaria general - Dirección Administrativa

Fecha de Suscripción: 15/12/2015

Id.	Área/Ciclo/Proceso	Descripción de la Observación	Estrategia	Actividad	Tiempo de Ejecución Programado	Indicador de Cumplimiento	Responsables	Estado	Observaciones
1	Ventanilla de Correspondencia	Se requiere diligenciar todos los campos de la planilla y firma de recibido en la Correspondencia Interna	Revisión de formatos y capacitación Funcionarios.	Capacitación sobre manejo de formatos	2 MESES	2 Capacitaciones	Directora Administrativa Contratista ventanilla	En Proceso	
2	Ventanilla de Correspondencia	Se requiere configurar el Software de gestión documental SYSMAN para que genere los formatos de Calidad para el registro y reporte diario de la correspondencia.	Solicitud de Actualización del software	Solicitud al Proveedor del Software los ajustes y configuración de formatos de informes y planillas.	3 MESES	Actualización Correspondencia SYSMAN	Directora Administrativa Contratista ventanilla	En Proceso	
3	Ventanilla de Correspondencia	Se requiere configurar el Software de gestión documental SYSMAN, para que actualice los archivos documentales de acuerdo al requerimiento para su fácil consulta.	Solicitud de Actualización del software	Solicitud al Proveedor del Software los ajustes y configuración de formatos de informes y planillas.	3 MESES	Actualización Correspondencia SYSMAN	Directora Administrativa Contratista ventanilla	En Proceso	
4	Ventanilla de Atención al Ciudadano.	Falta de conocimiento de los funcionarios de los pilares de servicio.	Capacitación Funcionarios.	Capacitación sobre Manuales y procedimientos de Atención al ciudadano	2 MESES	2 Capacitaciones	Directora Administrativa Contratista ventanilla	En Proceso	
5	Ventanilla de Atención al Ciudadano.	Falta un registro de visitantes	Implementar sistemas de Registro de visitantes	Desarrollar un sistema de registro de visitantes	6 MESES	Implementación Sistema	Directora Administrativa Contratista ventanilla	En Proceso	
6	Ventanilla de Atención al Ciudadano.	Relación de informes generados en la ventanilla y enviados a la Dirección Administrativa y Secretaría General	Establecer la lista de informes que se deben generar desde la Ventanilla de Atención al Ciudadano.	Lista de informes que requiere la Dirección Administrativa y Secretaría General.	1 MES	Lista de Chequeo	Directora Administrativa Contratista ventanilla	En Proceso	
7	Ventanilla de Atención al Ciudadano.	No se evidencian la publicación de Horarios de Atención ni cada día de trámites que se pueden realizar en la Alcaldía y cada una de sus dependencias.	Cumplir con la Normatividad sobre la divulgación de Horario y trámites de la Alcaldía Municipal.	Implementar una herramienta de divulgación de horario y trámites de las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal de Cauca	3 MESES	Instrumento de publicación de trámites y Horarios.	Directora Administrativa Contratista ventanilla	En Proceso	
8	Ventanilla de Atención al Ciudadano.	No se evidencia herramientas para el trato preferencial de la población como Adulto Mayores, Jóvenes, Niños y Mujeres Embarazadas.	Cumplir con la Normatividad sobre trato preferencial a los usuarios de la Alcaldía Municipal.	Implementar la señalética y publicación de carat del buen trato a los ciudadanos.	2 MESES	Señalética y carat de trato Digno	Directora Administrativa Contratista ventanilla		
9	Ventanilla de Atención al Ciudadano.	Falta de registro y control de los PQRS del Buzón y conocimiento de las herramientas de comunicación de los usuarios con la Alcaldía Municipal.	Campaña de divulgación de los diferentes medios para la recepción de los PQRS, que generen los usuarios sobre la atención y servicios de la Alcaldía Municipal.	Desarrollar campaña de Divulgación de medios de atención de los requerimientos y PQRS, de los usuarios.	3 MESES	Campaña de divulgación	Directora Administrativa Contratista ventanilla		
10	Ventanilla de Atención al Ciudadano.	No se encuentra publicada la Carta de Trato Digno al usuario	Publicar carta de trato Digno al Usuario	Publicación carta de trato Digno al Usuario	1 MES	Publicación Carat de Trato Digno al usuario.	Directora Administrativa Contratista ventanilla		
11	Ventanilla de Atención al Ciudadano.	Horario extendido para la recepción y tramite de PQRS.	Ampliar el Horario de atención para la recepción de PQRS.	Establecer Horario especial para Usuario	1 MES	Publicación Carat de Trato Digno al usuario.	Directora Administrativa Contratista ventanilla		

Firma Responsables:

L. LUIS GABRIEL RAMÍREZ FUJARDO
Secretario General

LUZ MARÍA CARRÓN NAVARRETE
Directora Administrativa (c)

ALCALDÍA DE CAUCA
CONTROL INTERNO
RECIBIDO
FECHA: 21 DIC 2015
FIRMA: *[Firma]*
HORA: 11:16 am

JAI ME ORLANDO QUINTERO GARCÍA
Contratista