PROCESO ESTRATEGICO

Proceso (s)	Seguridad Justicia y Convivencia Ciudadana		
Numero de la Auditoria	01 de 2024	**Fecha del Informe**	Septiembre 2024

Lugar	Secretaria de Gobierno	**Fecha de Inicio**	**DD** 16	**MM** 08	**AAAA** 2024	**Fecha de Cierre**	**DD** 16	**MM** 08	**AAAA** 2023

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Determinar el grado de conformidad del sistema de gestión de calidad con los requisitos definidos en la norma ISO 9001: 2015

Verificar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión de calidad.

Determinar la eficacia y eficiencia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.

Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión de calidad.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

Para el periodo 2024 se establece auditoría integral a fin de evaluar el grado de implementación del Sistema de gestión de calidad en el proceso de seguridad, justicia y convivencia ciudadana de la Alcaldía municipal de Mosquera Cundinamarca.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA EMPLEADOS PARA LA AUDITORIA

ISO 9001, manuales de procesos y procedimientos, Normatividad aplicable

EQUIPO AUDITOR		
Nombre	**Cargo**	**Rol**
Karen Gallego Santos	Contratista SGC	Auditor Líder
Nubia Herrera	Auxiliar administrativo	Auditor de Apoyo
Sandra Lorena Muñoz	Auxiliar administrativo	Auditor de Apoyo

AUDITADOS	
Nombre	**Cargo**
Viviana Vargas	Profesional universitario
Johana Gómez	Contratistas Gestores de convivencia
Carlos Silba	Contratista Operativos
Esperanza Moya	Profesional Especializado

METODOLOGIA DE AUDITORIA:

La auditoría se realizó modalidad presencial por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de las actividades realizadas por ello tiene asociada la incertidumbre, ya que no se verifica toda la información documentada.

Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.

Se verifico la aplicación de los formatos en los procedimientos auditados, el seguimiento al mapa de riesgos, el plan de mejoramiento y la matriz de indicadores para cada caso.

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA

1. **ASPECTOS FAVORABLES:** Se contó con la disposición de todos los auditados de acuerdo a lo programado para los procesos.





Se inicia con la apertura de la auditoria por parte del auditor líder donde se da a conocer la metodología de la auditoria y los requisitos a auditar.

Se evidencia que desde la secretaria de seguridad y convivencia ciudadana el personal que tiene a cargo los procedimientos tiene gran conocimiento de los mismos.

Se evidencia que las respuesta y calidad de las mismas en cuento al suministro de material videográfico a sido efectivo y oportuno.

Se evidencia que desde la secretaria de seguridad y convivencia ciudadana viene realizado un seguimiento continuo y ejecución de los controles establecidos desde el mapa riesgos institucional.

2. OBSERVACIONES GENERALES AL PROCESO.

Durante el ciclo de auditoria interna de calidad para la vigencia 2024 se realiza trazabilidad al cumplimiento de los siguientes procedimientos:

PT-SJC-04 ENTREGA DE AYUDA HUMANITARIA A LAS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO

ACTIVIDAD	REGISTRO	VERIFICACION	Cumple/ No cumple	OBSERVACION FINAL
1. Planificar los recursos para la ayuda humanitaria y proyectar los estudios previos para celebrar los contratos: uno para compra de bonos redimibles y otro para alojamiento en hotel.	Contratos	Cuentan con los contratos CCV003-2024 Mercado zapatoca, cargado en el SECOP. Por valor de 24,450,000 para la entrega de los bonos. Contrato CPS 754 de 2024 cargado en el SECOP a nombre de German Medina por valor de $5.000.000 para tema de hospedaje.	CUMPLE	N/A

ACTIVIDAD	REGISTRO	VERIFICACION	Cumple/ No cumple	OBSERVACION FINAL
2. Recibir el oficio remisorio de la Personería Municipal o documento (Formato Único de Declaración) de cualquier otra entidad del Ministerio Púbico del orden nacional que solicita la entrega de la ayuda humanitaria – constituida por un Mercado, bono o tarjeta redimible por artículos de la canasta básica familiar –, y según la necesidad, orden de alojamiento, a la persona o grupo de personas que realizó la declaración en dicho despacho y anexando copia del documento de identidad.	Oficio remisorio o Formato Único de Declaración radicado	Para la verificación de la actividad se toman 3 muestras de la base de datos donde reportan los beneficiarios de la entrega de la ayuda a las victimas - bonos, la cual se encuentra sin codificar. * Héctor Favio Andrade - 24 de Julio de 2024 - unidad administrativa especial para el registro de victimas * David Julián Pérez- oficio personería de fecha 16 de mayo de 2024 * Evelyn Andrea Madrid - oficio personería de fecha Enero 15 de 2024	CUMPLE	N/A
3. Revisar el Oficio y/o Formato y verificar los datos del declarante; en caso de recibir solicitud de alguna entidad del Ministerio público de orden nacional confirmar que no haya recibido la ayuda; en caso de no tener inconsistencias en la información suministrada ordenar la entrega de la ayuda humanitaria al beneficiario y de alojamiento en los casos necesarios.	Oficio o Formato con visto bueno	Se evidencia los soportes con visto bueno de la secretaria de Gobierno para dar cumplimiento a la actividad.	CUMPLE	N/A
4. Si el oficio o formato contiene errores se devuelve para su corrección y si está bien continúa con la actividad 5.	Oficio o Formato remisorio	se evidencia los soportes con los datos de los beneficiarios del bono	CUMPLE	N/A

ACTIVIDAD	REGISTRO	VERIFICACION	Cumple/ No cumple	OBSERVACION FINAL
5. Registrar los datos de identificación de la persona víctima declarante, revisar la plataforma VIVANTO para verificar antecedentes y/o novedades (varias declaraciones sin inclusión, declaraciones recientes) y realizar entrevista para identificación de carencias. En caso de evidenciar carencias graves y no tener novedades se realizará entrega de ayuda humanitaria del 100% en especie, bono o tarjeta. En caso de evidenciar carencias leves y/o novedades se realizará entrega inicial del 50% de la Ayuda y a los 15 días entrega el otro 50%. Cabe anotar que la segunda entrega estará sujeta a la permanencia de la familia en el municipio. Así mismo, de evidenciarse la necesidad se ordenará apoyo de alojamiento.	Formato atención a víctimas	*Manejan una base de datos en Excel sin codificación donde registran las personas beneficiadas que solicitan la ayuda. Adicionalmente realizan la consulta en la plataforma VIVANTO para verificar la inscripción del beneficiario de la ayuda. *Manejan el formato FSJC41 Atención a Victimas, el cual no se encuentra descrito en el numeral 6. Registros del procedimiento. *Realizan visitas domiciliarias para identificar posibles carencias del beneficiario utilizan formato FSJC-18 entrevista social - el cual no se encuentra descrito en el numeral 6. Registros del procedimiento. Se tomas de dicha matriz tres muestras del año 2024 para realizar trazabilidad y cumplimientos de las actividades del procedimiento asi: * Héctor Favio Andrade * David Julián Pérez * Evelyn Andrea Madrid	CUMPLE	Se debe incluir el total de formatos implementados en el procedimiento numeral 6. Registros del procedimiento.
6. Diligenciar el Acta de Entrega donde se notifica la entrega formal de la Ayuda Humanitaria Inmediata, mediante mercado, bono o tarjeta especificando a quien va dirigida, la entidad que la administra, número de consecutivo y el monto del mismo.	Acta de Entrega de Ayuda Humanitaria	Se evidencia formato F-SJC-34 Acta de entrega de ayuda humanitaria a victimas del conflicto, donde registran Numero de tarjeta y monto, pero no evidencian entidad que administra el bono.	CUMPLE PACIALMENTE	El formato F-SJC-34 Acta de entrega de ayuda humanitaria a victimas del conflicto, no permite evidenciar la entidad que administra el bono, tal como esta establecido en la actividad.
7. Orientar al(los) declarante(s) respecto a la oferta de servicios institucionales.	Acta de reunión o formato de actividades	Realizan orientación de la oferta de servicios institucionales la cual queda registrada dentro del formato F-SJC-34 Acta de entrega de ayuda humanitaria a victimas	CUMPLE	N/A

ACTIVIDAD	REGISTRO	VERIFICACION	Cumple/ No cumple	OBSERVACION FINAL
		del conflicto a victimas de conflicto armado		
8. En caso de que la persona o grupo requiera alojamiento, se debe determinar el tiempo durante el que se brindará el beneficio y se elabora oficio dirigido al hotel con que se tiene contratado el servicio.	Oficio remisorio codificado	Dentro de la muestra tomada para hacer trazabilidad del procedimiento, no se evidencia que hayan brindado servicio de alojamiento, razón por la cual no se verifica la actividad.	CUMPLE	Dentro de la entrevista realizada a la profesional Esperanza Moya que atendió la auditoria, se pudo establecer que para esta vigencia 2024 el tema de alojamiento tienen un contrato con un tercero (CPS) y no realizan tramite directo con ningún hotel, se sugiere que en procedimiento se tenga en cuenta la novedad para que no quede encasillado que el servicio se presta solo a través de un hotel..
9. En caso de que se brinde alojamiento se hará acompañamiento a la persona o grupo hasta el sitio donde se prestará el servicio para presentar al(los) beneficiario(s), dejarlo(s) ubicado(s) y hacer firmar el oficio remisorio.	Oficio remisorio radicado	No se revisa la actividad ya que ninguna a de las muestras tomadas requirió servicio de hotel.	CUMPLE	N/A
10. En caso de haber entregado solo el 50% de la ayuda humanitaria, a los 15 días se realizará visita domiciliaria de seguimiento y se entregará ayuda humanitaria mediante mercado, bono o tarjeta, diligenciando el formato correspondiente al acta de entrega de ayuda. Si de lo contrario se entregó el 100% de la ayuda se realizar seguimiento psicosocial individual o grupal dentro de los dos meses siguientes a la entrega de la Ayuda Humanitaria.	Acta de reunión o formato de actividades	*para el caso de la muestra del señor Hector Fabio Andrade - no se han cumplido los dos meses para la realización del seguimiento psicosocial individual o grupal *para el caso de David Julián y Evelyn Andrea Madrid, no se evidencia la visita de apoyo que deben realizar a los dos meses de entregada la ayuda humanitaria.	CUMPLIMIENTO DE REQUISITO	No se evidencia la visita de apoyo psicosocial que determina la actividad pasados los dos meses de haber entregado la ayuda humanitaria. Los formatos F-SJC-01 Y F-SJC-14 relacionados en el registro de la actividad fueron eliminados del sistema de gestión de calidad, pero siguen figurando dentro de la

ACTIVIDAD	REGISTRO	VERIFICACION	Cumple/ No cumple	OBSERVACION FINAL
				actividad y dentro del numeral 6, Registros del procedimiento.
11. Remitir al declarante a la Secretaría de Salud en caso de que requiera Atención Psicosocial o que se encuentre alguna necesidad sin cubrir.	Memorando por correo electrónico	se evidencian soporte para los casos que requirieron atención psicosocial	CUMPLE	N/A

PT-SJC-20 ENTREGA DE AUXILIO FUNEBRE

ACTIVIDAD	REGISTRO	VERIFICACION	CUMPLIMIENTO DE REQUISITO	OBSERVACION FINAL
1. Planificar los recursos para la entrega de los auxilios fúnebres y solicitar los certificados de disponibilidad presupuestal cada vez que haya una solicitud.	Certificado de disponibilidad presupuestal	Al momento de realizar la verificación del registro, no se evidencia el certificado de disponibilidad físico o digital del rubro de Auxilio Fúnebre, pero se evidencia que cuentan con un rubro 2.4.4502038.2024254730010.2.3.2.02.02.009.106.1101 por valor de 11,800,000 el cual según la entrevista realizada a la profesional Karen Castañeda, a cargo del procedimiento, manifiesta que cada vez que solicitan un auxilio fúnebre se debe hacer la solicitud a la secretaría de hacienda del respectivo CDP, para cada tramite.	CUMPLE PARCIALMENTE	No cuentan con los soportes físicos ni digitales del certificado de disponibilidad presupuestal donde se evidencie el dinero asignado a su rubro de acuerdo al registro solicitado en el procedimiento que determina que es el certificado de disponibilidad presupuestal.
2. Recibir la solicitud de auxilio fúnebre con la siguiente documentación.	Solicitud radicada	Cuentan con una base de datos sin codificar, donde registran los ciudadanos que han solicitado el auxilio funerario. Dentro de la entrevista realizada a la profesional universitaria Karen Castañeda, manifiesta que para la vigencia 2023 entregaron 6 auxilios funerarios y para la vigencia 2024 han entregado solo uno. Para la verificación de registros se toma muestra de dos solicitudes de la vigencia 2023 y una del año 2024, así: **2023** * Brayan Murillo López - Oficio de fecha 20/09/2023 * Edgar José - Oficio de fecha - no se evidencia solicitud **2024** *Josefina Pérez peggy - Oficio 30 Enero de 2024	CUMPLE PARCIALMENTE	La base de datos donde registran a las personas beneficiadas del auxilio funerario se encuentra sin codificación y carece de información valiosa para una trazabilidad en cada proceso o auxilio entregado.

ACTIVIDAD	REGISTRO	VERIFICACION	CUMPLIMIENTO DE REQUISITO	OBSERVACION FINAL
3. Revisar la solicitud y documentación anexa.	Solicitud con visto bueno para iniciar proceso de estudio	No se evidencia soporte con visto bueno para iniciar el proceso como lo pide el procedimiento - manifiestan que los soportes originales son entregados en su totalidad a la secretaría de hacienda para pago	NO CUMPLE	Al momento de revisar la actividad no se evidencia soportes con visto bueno requerido para iniciar el proceso.
4. En caso de no cumplir, se hace la devolución al solicitante para que haga la (s) respectiva (s) rectificación (es) y de nuevo radique en la Secretaría de Gobierno.	Oficio	Ninguno de los casos presento devolución de información	CUMPLE	N/A
5. Realizar visita domiciliaria al solicitante del auxilio fúnebre.	Formato de Visita Social Domiciliaria	se evidencia Diligenciamiento del formato F-SJC-15 Informe de Visita social Domiciliaria, para las tres muestras tomadas en la auditoria	CUMPLE	N/A
6. Aprobar solicitud de auxilio fúnebre.	N/A	No se evidencia visto bueno del jefe de la oficina en ninguno de las solicitudes tomadas en la muestra para auditar. Manifiestan que los soporte se quedan en la secretaría de hacienda.	NO CUMPLE	No se evidencia en el procedimiento cual es el registro que soporta la actividad.. Si es un visto bueno o es un formato de check lis, o es a través de un sac o correo electronico que el jefe de la oficina emite su aprobación. No se pudo validar la aprobación en ninguno de los casos auditados
7. Solicitar disponibilidad presupuestal del rubro de inhumación de cadáveres y necropsias, si el concepto de la visita domiciliaria viabiliza la entrega del auxilio fúnebre.	Formato de solicitud de CDP	Diligencian formato F-GF-02 mediante el cual solicitan hacienda la disponibilidad presupuestal para la solicitud del auxilio en cada caso	CUMPLE	N/A
8. Proyectar la resolución por medio de la cual se ordene el pago del auxilio fúnebre con la documentación adjunta, visita domiciliaria y CDP. Enviar a la Oficina	Resolución proyectada	Se evidencia elaboración de las resoluciones para los caso auditados	CUMPLE	N/A

ACTIVIDAD	REGISTRO	VERIFICACION	CUMPLIMIENTO DE REQUISITO	OBSERVACION FINAL
Jurídica para su revisión y legalización.				
9. En caso de ser devuelta la resolución, hacer las debidas correcciones y enviar de nuevo a la Oficina Jurídica.	Resolución con correcciones	No se evidencian correcciones en las resoluciones	CUMPLE	N/A
10. Una vez recibida la resolución legalizada con su debida documentación se procede a notificar al beneficiario de forma personal.	Resolución con firma de notificado del Beneficiario	se evidencia notificación de los beneficiarios en los casos auditados	CUMPLE	N/A
11. Entregar el original de la Resolución para su respectivo archivo a la Oficina Jurídica.	Resolución original con firma de notificado	se evidencia las resoluciones con notificación de los beneficiarios en los casos auditados.	CUMPLE	se sugiere buscar mecanismo para evidenciar que las resoluciones una vez notificadas a los beneficiarios, son entregadas en la oficina jurídica tal como lo describe la actividad, ya que no se evidencia como las entregan.
12. Entregar copia de la Resolución con la documentación adjunta para efectuar el pago del auxilio a la Secretaría de Hacienda.	Copia de resolución y soportes	Se evidencian las resoluciones emitidas y notificadas para pago a la secretaría de hacienda.	CUMPLE PARCIALMENTE	se sugiere buscar mecanismo para evidenciar que las resoluciones una vez notificadas a los beneficiarios, son entregadas a la secretaría de hacienda para pago, ya que solo en el caso del señor estiven Murillo se pudo evidenciar que fue enviada a la secretaria de hacienda mediante SAC AMO2023IE056130 de fecha 02 de Noviembre de 2023.

PT-SJC-21 ORIENTACIÓN PREVIA PARA LA ASESORÍA JURÍDICA SOBRE PROPIEDAD HORIZONTAL

ACTIVIDAD	REGISTRO	VERIFICACION	CUMPLIMIENTO DE REQUISITO	OBSERVACION FINAL
1. Recepcionar la solicitud de consulta jurídica presencial o virtual por parte del usuario e indicarle los requisitos y documentos que debe presentar previamente a la asesoría	Formato F-SJC-33 Asesoría en P.H	**Muestra 1:** Invitación mesa técnica director de gestión comunal, propiedad horizontal y organizaciones sociales, remitido por la PERSONERIA MUNICIPAL. **(asignado a YULI ESPERANZA CASTAÑEDA VELANDIA).** **Muestra 2:** Se evidencia correo electrónico de fecha 26/04/2024 denominado PREGUNTAS. **Muestra 3:** Se evidencia requerimiento de fecha 03 de mayo, el cual fue ingresado al sistema de atención al ciudadano SAC AMQER007296.	SE CUMPLE PARCIALMENTE	No se evidencia el formato que aparece en el procedimiento
2. recibir los documentos y demás información que se le haya solicitado al usuario.	Documentos y requisitos exigidos por el profesional jurídico Externo	**Muestra 1.** Para las tres muestras tomadas, no se evidencia solicitud de información adicional. **Muestra 2.** Para las tres muestras tomadas, no se evidencia solicitud de información adicional. **Muestra 3.** Para las tres muestras tomadas, no se evidencia solicitud de información adicional.	CUMPLE	N/A
3. Verificar la información y los documentos aportados por el usuario	Documentos y requisitos exigidos por el profesional jurídico Externo	**Muestra 1.** Se evidencia soportes relacionados en la primera actividad del ciclo PHVA. **Muestra 2.** Se evidencia soportes relacionados en la primera actividad del ciclo PHVA. **Muestra 3.** Se evidencia soportes relacionados en la primera actividad del ciclo PHVA.	CUMPLE	N/A
4. si está completo continuar con el siguiente paso en caso contrario notificarle al usuario para que haga entrega de los documentos o información	Correo electrónico o información de manera presencial al usuario	**Muestra 1.** No se puede evidenciar, si esta completo o no, ya que los pasos anteriores son confusos y no permiten identificar cuales son los requisitos y/o documentos requeridos para tal fin. **Muestra 2.** No se puede evidenciar, si esta completo o no, ya que los pasos anteriores son confusos y no permiten identificar	SE CUMPLE PARCIALMENTE	N/A

ACTIVIDAD	REGISTRO	VERIFICACION	CUMPLIMIENTO DE REQUISITO	OBSERVACION FINAL
		cuales son los requisitos y/o documentos requeridos para tal fin. **Muestra 3.** No se puede evidenciar, si esta completo o no, ya que los pasos anteriores son confusos y no permiten identificar cuales son los requisitos y/o documentos requeridos para tal fin.		
5. enviar solicitud, documentación, información y/o datos requeridos al profesional jurídico externo para su análisis y preparación para la asesoría.	Solicitud y datos e información adicional requerida según sea el caso.	**Muestra 1.** Para las tres muestras tomadas, no se evidencia solicitud de información adicional, relacionada el la actividad anterior. **Muestra 2.** Para las tres muestras tomadas, no se evidencia solicitud de información adicional, relacionada el la actividad anterior. **Muestra 3.** Para las tres muestras tomadas, no se evidencia solicitud de información adicional, relacionada el la actividad anterior.	SE CUMPLE PARCIALMENTE	N/A
6. Prestar la asesoría: orientar al usuario de acuerdo al tema de interés y la información prestada, dentro del alcance del art. 28 de la Ley 1755 de 2015.	Formato F-SJC-33 Asesoria en P.H	**Muestra 1.** Se evidencia SAC AMQ2024EE001810 en el cual se confirma asistencia a la mesa técnica del 09 de febrero 2024. - Se evidencia acta de reunión F-PI-07 MESA DE TRABAJO CONJUNTO VERONES (se utiliza un formato que no esta relacionado en el procedimiento) **Muestra 2.** Se evidencia un SAC AMQ2024EE009934 Respuesta solicitud información 26/04/2024, proyectado el 14 de marzo. **Muestra 3.** Se evidencia respuesta a SAC AMQ2024EE0106660 en el cual se le indica a la peticionaria que el día viernes 11 de junio de 2024 a las 9:00 am en las instalaciones de la personería se llevara a cabo una mesa técnica, más sin embargo no se evidencia soportes de la ejecución ni finalización del requerimiento.	SE CUMPLE PARCIALMENTE	No se evidencia el formato que aparece en el procedimiento
7. Evaluar satisfacción del usuario	Formato F-AC-48	**Muestra 1.** La actividad no se realiza **Muestra 2.** La actividad no se realiza	NO CUMPLE	No se evidencia el formato que aparece en el procedimiento

ACTIVIDAD	REGISTRO	VERIFICACION	CUMPLIMIENTO DE REQUISITO	OBSERVACION FINAL
		Muestra 3. La actividad no se realiza		

Se debe actualizar el procedimiento, ya que hay actividades que se ejecutan y no están documentadas en el procedimiento y otras actividades que ya no se están realizando, verificar normatividad y responsables del procedimiento.

PT-SJC-05 CERTIFICACIONES DE REPRESENTACIÓN LEGAL DE LOS CONJUNTOS SOMETIDOS AL REGIMEN DE PROPIEDAD HORIZONTAL.

ACTIVIDADES	REGISTRO	VERIFICACION	CUMPLIMIENTO DE REQUISITO	OBSERVACION FINAL
1. La dirección de gestión comunal, propiedad horizontal y organizaciones sociales, en consecuencia, con la ley 675 de 2001 y la ley 594 de 2000, deberán revisar que toda la documentación que conforma los expedientes de propiedad horizontal estén actualizados en el archivo de gestión (incluye todos los actos administrativos) y se cuente con una base de datos para poder expedir las respectivas certificaciones.	Ley 675 de 2001 Ley 594 de 2000 F-SJC-40 Matriz de Registro Propiedad Horizontal	Se evidencia cumplimiento de los registros relacionados en el procedimiento.	CUMPLE	N/A
2. Recibir mediante correo electrónico la solicitud por parte del interesado la cual debe contener los siguientes datos: - Nombre claro y completo del conjunto, Parque Industrial, centro industrial y u otro que se encuentra inmerso en el concepto de propiedad horizontal. - Nombre claro del solicitante. - En caso de que no sea solicitado por el representante legal de la propiedad horizontal debe especificar el motivo "claro y conciso" para el cual requiere la certificación.	Solicitud mediante correo electrónico o carta física.	**Muestra 1.** Conjunto Residencial El Jardín fecha 6 de marzo del 2024 se evidencia correo de solicitud a nombre de la señora Sandra Castro Murcia, realizado a la La dirección de gestión comunal, propiedad horizontal y organizaciones sociales.	CUMPLE	N/A
		Muestra 2. Parque residencial puerto madero fecha 8 de mayo del 2024 se evidencia SAC AMQ2024ER007712 de solicitud de inscripción de actualización de representante legal, realizado a la La dirección de gestión	CUMPLE	N/A

ACTIVIDADES	REGISTRO	VERIFICACION	CUMPLIMIENTO DE REQUISITO	OBSERVACION FINAL
		comunal, propiedad horizontal y organizaciones sociales.		
		Muestra 3. Eva alameda fecha 28 de junio del 2024 se evidencia correo de solicitud, realizado a la dirección de gestión comunal, propiedad horizontal y organizaciones sociales.	CUMPLE	N/A
3. Solicitar mediante correo electrónico a la dirección financiera la expedición de recibo del pago en cumplimiento al Acuerdo Municipal vigente qué reglamenta el estatuto de rentas del municipio. - Cuando la dirección financiera expida el recibo de pago, este será enviado mediante correo electrónico al solicitante para el pago correspondiente en las entidades bancarias autorizadas por la administración municipal. - El solicitante enviará mediante correo electrónico el comprobante de pago a la dirección de gestión comunal, propiedad horizontal y organizaciones sociales, para la respectiva elaboración de la certificación. **Nota:** No se dará inicio a la elaboración de la certificación hasta tanto no sea aportado el correspondiente recibo de pago. - Se continúa con el ítem 4	Recibo de pago, enviado mediante correo electrónico, comprobante de pago.	**Muestra 1.** Se evidencia correo electrónico remitido a la Dirección Financiera, por parte de La dirección de gestión comunal, propiedad horizontal y organizaciones sociales, solicitando la expedición de factura de pago 07/03/2024. - Respuesta de Dirección Financiera, adjuntando los recibos de pago 07/03/2024. - Envío de factura a la Propiedad Horizontal 11/03/2024 - Remisión por parte del peticionario de la evidencia de cancelación de la factura, a la Dirección de Gestión Comunal, Propiedad Horizontal y Organizaciones Sociales 13/03/2024.	CUMPLE	N/A
		Muestra 2. - Se evidencia correo electrónico remitido a la Dirección Financiera, por parte de La dirección de gestión comunal, propiedad horizontal y	CUMPLE	N/A

ACTIVIDADES	REGISTRO	VERIFICACION	CUMPLIMIENTO DE REQUISITO	OBSERVACION FINAL
		organizaciones sociales, solicitando la expedición de factura de pago 20/05/2024, de igual manera se evidencia que el día 22/05/2024 realizan la expedición de estas. - Se evidencia SAC No AMQ2024EE010849 remitido al peticionario el día 23 mayo 2024, el cual adjuntan las respectivas facturas de pago, para las expedición del certificado. - Se evidencia correo electrónico remitido por el peticionario, en el cual anexan las facturas de pago. - El día 24/05/2024 el peticionario remite el correo con el recibo de pago cancelado en la entidad bancaria.		
		Muestra 3. Se evidencia correo electrónico remitido a la Dirección Financiera, por parte de La dirección de gestión comunal, propiedad horizontal y organizaciones sociales, solicitando la expedición de factura de pago 04/07/2024. - Respuesta de Dirección Financiera, adjuntando los recibos de pago 08/07/2024. - Envío de factura a la Propiedad Horizontal 08/07/2024 - Remisión por parte del peticionario de la evidencia de cancelación de la factura, a la Dirección de Gestión Comunal, Propiedad Horizontal y	CUMPLE	N/A

ACTIVIDADES	REGISTRO	VERIFICACION	CUMPLIMIENTO DE REQUISITO	OBSERVACION FINAL
		Organizaciones Sociales 09/07/2024.		
4. En caso de no cumplir, hasta la reto a la alimentación al solicitante para que haga la respectiva rectificaciones y de nuevo radique vía electrónico a la dirección de gestión comunal propiedad horizontal y organizaciones sociales para dar continuidad a la solicitud en cumplimiento al numeral 3	Correo Electrónico.	**Muestra 1. N/A**	N/A	N/A
		Muestra 2. N/A	N/A	N/A
		Muestra 3. N/A	N/A	N/A
5. elaborar certificación	Certificación para legalizar.	**Muestra 1. N/A**	N/A	N/A
		Muestra 2. N/A	N/A	N/A
		Muestra 3. N/A	N/A	N/A
6. Revisar y firmar la certificación. .	Certificación legalizada.	**Muestra 1. N/A**	N/A	N/A
		Muestra 2. N/A	N/A	N/A
		Muestra 3. N/A	N/A	N/A
7. Entregar certificación al interesado de manera virtual o personal de acuerdo a la solicitud del peticionario - se realizará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la radicación del recibo de pago.	Entrega de la Certificación.	**Muestra 1.** Se evidencia correo remitido al peticionario el día 20/05/2024, remitiendo certificado de representación legal y certificación de existencia.	CUMPLE	N/A
		Muestra 2. Se evidencia correo remitido al peticionario el día 28/05/2024, remitiendo certificado de representación legal y certificación de existencia.	CUMPLE	N/A
		Muestra 3. Se evidencia correo remitido al peticionario el día 11/07/2024, remitiendo certificado de representación legal y certificación de existencia.	CUMPLE	N/A

SEGUIMIENTO A LA PLIACIÓN DE SALIDAS NO CONFORMES PT-GC-02

El proceso de Seguridad Justicia y Convivencia Ciudadana durante la vigencia 2024 no ha reportado e identificado ninguna salida no conforme, con el fin de verificar que el proceso no tenga sub-registro de salidas no conformes se realiza la trazabilidad a las Solicitudes recibidas.

SEGUIMIENTO OPORTUNIDAD RESPUESTA PQRS

Con el fin de verificar el cumplimiento a los tiempos de respuesta a las solicitudes realizadas al proceso se realiza trazabilidad a las siguientes solicitudes:

No. Radicado	FECHA DE RADICADO DEPENDENCIA	REMITENTE	ASUNTO	RADICADO DE RESPUESTA	TRAZABILIDAD
AMQ2024ER008983	30/05/2024	CARLOS HERNANDEZ	solicita registro video grafico	AMQ2024EE011651	EL ciudadano solicita copia de videos ubicadas en la fábrica TOTO Se realiza respuesta el día 4 junio del 2024 de manera oportuna donde informa que la administración no cuenta con equipos videográficos en dicho sector.
AMQ2024ER005991	12/04/2024	COSOC SIJIN	solicita registro video grafico	AMQ2024EE007558	El ente solicita copia de videos ubicadas en el sector de la glorieta de purina Se realiza respuesta el día 15 abril del 2024 de manera oportuna donde se solicita la rección del material videográfico de manera precencial.

Según lo anterior se evidencia que el proceso viene dando respuesta oportuna a las solicitudes, ninguna de ella fueron categorizadas como salidas no conformes.

SECRETARIA DE SEGURIDAD

PT-SJC-24 PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA SANA CONVIVENCIA V1

ACTIVIDADES	REGISTRO	VERIFICACION	CUMPLIMIENTO	OBSERVACION FINAL
2. Realizar la planeación mensual de las actividades a realizar por los gestores de convivencia. - Personal de apoyo administrativo	F-SJC-48 Planeación actividades gestores de convivencia	Las actividades de planeación se documentan en Excel sin codificación, el formato formalizado por el sistema de gestión no es utilizado. En el Excel sin codificación se evidencia las actividades desagregadas por los 11 gestores de la Secretaria de Convivencia	NO CUMPLE	En la verificación del procedimiento PT-SJC-24 Procedimiento gestión de la sana convivencia V1 se identificó que no se usa el formato F-SJC-48 Planeación actividades gestores de convivencia del Sistema de Gestión de la Calidad incumpliendo la actividad 2 del referido procedimiento

ACTIVIDADES	REGISTRO	VERIFICACION	CUMPLIMIENTO	OBSERVACION FINAL
		El archivo de Excel en drive donde solamente las coordinadoras pueden acceder		
3. Socializar de manera mensual la información y novedades relacionadas con el servicio programado. - personal apoyo administrativo	F-PI-06 Acta de reunión	Durante la auditoria no se presenta de evidencia ninguna acta de reunión mensual de acuerdo a lo documentado en el procedimientos, sin embargo, la gestión de la dependencia en la socialización se realiza por canal whatApps de manera diaria	NO CUMPLE	En la verificación del procedimiento PT-SJC-24 Procedimiento gestión de la sana convivencia V1 se identificó que no se usa el formatoF-PI-06 Acta de reunión del Sistema de Gestión de la Calidad, ni se aplica la frecuencia documentada para la socialización de la información, incumpliendo la actividad 3 del referido procedimiento
5. Realizar actividades preventivas y pedagógicas que permitan generar estrategias de concientización y sensibilización a la comunidad Mosqueruna en temas referentes a la cultura ciudadana. - Gestores de convivencia	Registro fotográfico	Del Excel donde se encuentran documentadas la planeación de las actividades se seleccionan tres actividades 12 de julio atención casos sector 5-1 : registro fotográfico 12 julio atención casos sector52 registro fotográfico 22 julio institución Leonardo daVincy registro fotográfico Importante indicar que en esta actividad el procedimiento no establece ningún soporte	CUMPLE	No aplica
7. Entregar en la Dirección de Relación con el ciudadano los Formatos F-AC-04 recibido en cumplimiento de las actividades de los Gestores - personal de apoyo administrativo	F-AC-04 Formato para peticiones escritas y verbales del derecho de petición para el municipio de Mosquera diligenciados	De acuerdo con la información suministrada por el equipo auditado, los gestores de convivencia no usan en campo el formato F-AC-04 Formato para peticiones escritas y verbales del derecho de petición para el municipio, las PQRS se canalizan por la central de monitoreo	NO CUMPLE	En la verificación del procedimiento PT-SJC-24 Procedimiento gestión de la sana convivencia V1 se identificó que no se usa el formatoF-AC-04 Formato para peticiones escritas y verbales del derecho de petición para el municipio de Mosquera por parte de los gestores del Sistema de Gestión de la Calidad, incumpliendo la actividad 7 del referido procedimiento

ACTIVIDADES	REGISTRO	VERIFICACION	CUMPLIMIENTO	OBSERVACION FINAL
8. Elaborar informe trimestral de las actividades realizadas de manera preventiva.- personal apoyo administrativo	F-PI-21 Informe de actividades	Se solicitan informes del primer y segundo trimestre, la dependencia indica que solamente existen los siguientes de los cuales presentan los informes de actividades -14 junio 2024 plan presencia en instituciones educativas en horarios de entrada y salidas de los estudiantes -13 de marzo 2024 actividad de prevención con instituciones educativas. Importante diferenciar del informe de la actividad puntual al consolidado en un periodo de tiempo	CUMPLE	No aplica
9 . Verificar mensualmente el cumplimiento - personal apoyo administrativo a la planeación según las necesidades del servicio.	Registro fotográfico	Durante la auditoria no se presenta de evidencia ninguna acta de reunión mensual, informe o soporte que valide la frecuencia mensual de la actividad; sin embargo, la gestión de la dependencia en la verificaciones las realiza por canal WhatsApp de manera diaria. Importante indicar que en esta actividad el procedimiento no establece ningún soporte	NO CUMPLE	En la verificación del procedimiento PT-SJC-24 Procedimiento gestión de la sana convivencia V1 se identificó que no se aplica la frecuencia documentada para la verificación de la información, incumpliendo la actividad 9 del referido procedimiento. Adicionalmente es un punto de control sin soporte registrado en el procedimiento

PT-SJC-27 OPERATIVOS DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA V1

ACTVIDADES	REGISTRO	VERIFICACION	CUMPLIMIENTO DE REQUISITO	OBSERVACION
1. Planear las diferentes estrategias y la logística para la ejecución de los operativos a realizar, en todo el territorio de Mosquera.	Acta de reunión	Las estrategias quedan definidas en Consejo municipal de seguridad y convivencia Acta de 12 de julio 10:15am a 11:30pm, mensual	CUMPLE	No aplica

ACTVIDADES	REGISTRO	VERIFICACION	CUMPLIMIENTO DE REQUISITO	OBSERVACION
2.Identificar sectores y población que presuntamente se encuentre cometiendo comportamientos contrarios a la convivencia, o un posible delito.	Estadística mensual	Estadísticas mayo 202incidentes ejemplo riña 156 llamadas y atención a la tranquilidad publica con 129 socialización y percepción seguridad 118 . Tomadas del aplicativo institucional.	CUMPLE	No aplica
6. Reportar a la autoridad competente que se evidenció un comportamiento contrario a la convivencia. Que se agotó la mediación y el dialogo, siendo necesaria su intervención.	Registro fotográfico	Se realiza el reporte a la central de monitorio, se evidencia caso del 20 de agosto que se muestra por whatapps la evidencia fotográfica	CUMPLE	No aplica
Elaborar el informe de actividades como soporte de la ejecución de la actividad	F-PI-21 Informe de actividades	Se presenta ante la auditoria informe de actividades del 05 febrero campaña de prevención en seguridad para los usuario de motocicletas	CUMPLE	

VERIFICACIÓN APLICACIÓN PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL CAMBIO PT-GC-07 VERSIÓN 3

Se evalúa la aplicación del procedimiento Gestión del Cambio PT-GC-07 Versión 3, el cual en el proceso de Seguridad, justicia y convivencia ciudadana donde para la vigencia 2024 no se han generado nuevos registros.

RESULTADOS INDICADORES DE CALIDAD

El proceso cuenta con un total de Cinco indicadores, Para la ejecución de la presente auditoria se elige aleatoriamente los siguientes indicadores donde se verifica los resultados a junio del 2024:

Nombre del Indicador	Numerador	Denominador	Valor esperado	II Trimestre	Observaciones
Análisis de informes de seguridad emitidos por la fuerza publica	No. De Análisis realizados	No. De estadísticas realizadas	100%	100%	A junio se evidencia que se a llevado a cabo dos análisis por medio del consejo de seguridad, según acta del día 5 de junio del 2024 Cumpliendo de esta manera lo programado para el primer semestre.
Atención de comportamientos contrarios a la convivencia	Numero comportamientos contrarios a la convivencia solucionados por los gestores	Numero comportamientos contrarios a la convivencia presentados	80%	89%	Durante el año 2024 se han prestado un total de 2599 comportamientos contrarios y se han atendido 2.328 cumplido de esta

Nombre del Indicador	Numerador	Denominador	Valor esperado	II Trimestre	Observaciones
					manera la meta propuesta para el indicador.

Se ha estado cumpliendo de manera efectiva con las metas establecidas a partir de los indicadores asociados al sistema de gestión de calidad. Este cumplimiento continuo demuestra un compromiso con los estándares y objetivos definidos, y refleja una gestión eficiente en la implementación de las estrategias de calidad.

Para asegurar que el sistema de gestión de calidad siga evolucionando de manera efectiva, es recomendable realizar una revisión periódica de los indicadores. Esto permitirá ajustar y refinar los criterios de medición para que se adapten a las cambiantes necesidades y metas de la administración.

3. SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORA AUDITORIA DE CALIDAD VIGENCIA 2023

En la auditoría interna de calidad realizada en la vigencia 2023, se generaron los siguientes hallazgos:

No.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	REQUISITO	OBSERVACIÓN
1	No conformidad no cumplida vigencia 2022: No se evidencia procedimientos estandarizados por parte de la secretaria de Seguridad que garanticen la ejecución de actividades de manera eficiente y con calidad. No se logra verificar las actividades estandarizadas y desarrolladas desde el equipo de gestores de convivencia.	8.1	**Cumple** Se evidencia que el 16 de agosto se realizó actualización versión 6 de la caracterización del Proceso C-SJC-01 donde se incluyeron un total de 5 procedimientos para la secretaria de seguridad y convivencia ciudadana. Cumpliendo de esta manera la acción correctiva

Se revisa las oportunidades de mejora detectadas por el ente certificador durante la vigencia 2023, donde se evidencia lo siguiente:

OPORTUNIDAD DE MEJORA	Observaciones
En la identificación de los documentos transversales para el proceso de Seguridad, Justicia y Convivencia se relaciona la medición de Políticas publicas sin embargo se evidencia que el proceso no los tiene definidos, por lo cual es conveniente ajustar la caracterización, identificando los documentos, así como las entradas y salidas que se relacionan por cada dependencia en la secretaria de seguridad y convivencia ciudadana	Durante el ciclo de auditoría interna de calidad correspondiente al año 2023, se identificó una no conformidad relacionada con la falta de estandarización en los documentos del proceso. En respuesta a esta observación, se implementó un plan de mejora para el año 2024 que ha logrado la estandarización de los procedimientos. Así mismo se realizó la actualización de la caracterización del proceso. Gracias a estas acciones, se ha logrado optimizar la operatividad, ejecución y seguimiento de los procedimientos.

SEGUIMIENTO A RIESGOS OPERACIONALES

Dentro del mapa de riesgos del proceso se identificaron un total de 3 riesgos asociados al proceso se revisa los soportes a los controles de los siguientes riesgos:

Descripción del Riesgo	Descripción del Control	Observaciones	Cumple/ No cumple
Posibilidad de afectación reputacional por incremento de motivos de Policía y de la percepción de inseguridad en los habitantes del municipio debido a la inoportunidad en la ejecución de actividades operativas de seguridad.	El Secretario de Seguridad y Convivencia Ciudadana en coordinación con el Grupo de Apoyo a la Gestión encargado de los temas de Seguridad planean los Operativos de Seguridad que se requieren y entregan la programación a los diferentes organismos de la Fuerza Pública para la ejecución de los mismos.	Para el primer trimestre de la vigencia 2024 se han realizado un total de 39 operativos y en el segundo trimestre un total de 161 operativos, según cronograma formulado para la vigencia 2024, como evidencia se toma los operativos programados en el mes de abril donde se le realizo notificación de fecha 3 abril del 2024 a la policía Nacional y Ejercito.	Cumple
Posibilidad de afectación reputacional y económica por incurrir en infracciones de la ley que regula los Derechos de Petición debido a la inoportunidad en la respuesta a la solicitud del Ciudadano o Autoridad Judicial para la descarga del registro videográfico.	El Profesional Universitario del área realiza trazabilidad a las solicitudes recibidas, controlando los tiempos de respuesta.	Se cuenta con el Formato F-SJC-47 de la Secretaría de Seguridad para hacer seguimiento al cumplimiento en el tiempo de respuesta a las solicitudes de registros videográficos, a 15 de agosto del 2024 se han recibido un total de 143 solicitudes	Cumple

Descripción del Riesgo	Descripción del Control	Observaciones	Cumple/ No cumple
	El Grupo de Apoyo a la Gestión gestiona a principio de año y acorde al presupuesto aprobado para la dependencia, un contrato de mantenimiento con una empresa especializada en sistemas de videovigilancia	Se encuentra en proceso de contratación el soporte y mantenimiento continuo del sistema de videovigilancia, se proyecta iniciar contrato en el mes de Octubre de 2024, a la fecha no se ha presentado ningún inconveniente debido a que en el año 2023 se adquirido plataforma tecnología la cual contaba con mantenimiento los primeros 6 meses del año 2024	Cumple

4. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Se ha venido dando cumplimiento de manera consistente a las metas establecidas en relación con los indicadores asociados al sistema de gestión de calidad. Sin embargo, para seguir avanzando en la mejora continua y en la optimización del sistema, se recomienda llevar a cabo una revisión exhaustiva de estos indicadores. Esta revisión debe enfocarse en la formulación de nuevos indicadores que no solo midan el cumplimiento de actividades, sino que también evalúen el impacto y la efectividad real de los procesos implementados.

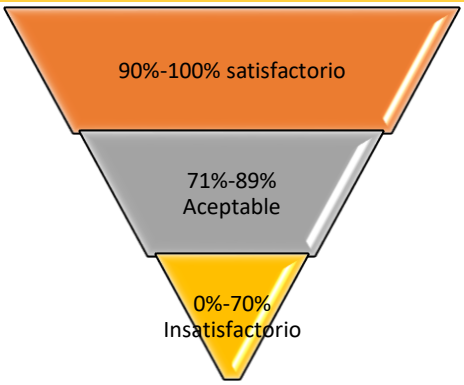
El objetivo de esta revisión es asegurar que los indicadores seleccionados proporcionen una visión integral del rendimiento de los procesos y contribuyan de manera significativa a la toma de decisiones.
Se recomienda que en el procedimiento **PT-SJC-04 ENTREGA DE AYUDA HUMANITARIA A LAS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO** se registre en el numeral 6 Registro del procedimiento el total de los formatos implementados FSJC41 Atención a Victimas, formato FSJC-18 entrevista social.

5. NO CONFORMIDADES

No.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	REQUISITO
1	No se viene implementado las actividades No. 1, 6 y 7 del procedimiento PT-SJC-21 ORIENTACIÓN PREVIA PARA LA ASESORÍA JURÍDICA SOBRE PROPIEDAD HORIZONTAL según la muestra tomada requerimientos: fecha 03 de mayo, el cual fue ingresado al sistema de atención al ciudadano SAC AMQER007296, requerimiento de fecha 26/04/2024 denominado PREGUNTAS.	8.5
2	No se viene implementado los formatos descritos en las actividades 2, 3, 7 Y 9 del procedimiento **PT-SJC-24 PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA SANA CONVIVENCIA V1.**	8.5

6. CALIFICACIÓN CUANTITATIVA DE LA AUDITORIA

Numeral	Peso porcentual	Resultado
4. Contexto de la organización (partes interesadas, análisis Dofa, caracterización procesos)	10%	10%
5. Liderazgo (política de calidad, Responsabilidades)	10%	10%
6. Planificación (riesgos y oportunidades, objetivos de calidad	10%	10%
7. Apoyo (Perfil de personal, infraestructura, Sistema de seguridad en el trabajo, control de documentos)	20%	20%
8. Operación (Seguimiento a procedimientos, diseño y desarrollo, productos no conformes)	20%	15%
9. Evaluación de desempeño (indicadores de calidad, satisfacción del ciudadano, revisión alta dirección)	15%	15%
10. Mejora (seguimiento acciones correctivas y de mejora)	15%	15%
Total	**100%**	**95%**



CONCLUSIONES

- Se viene implementado el sistema de gestión de calidad y se mantiene eficazmente.
- Se sugiere realizar revisión de los procedimientos establecidos en la secretaria de gobierno.

Auditor Líder Ing. Karen Gallego Santos