

OA-110-19-10-03-2024

INFORME FINAL

AUDITORÍA

PROCEDIMIENTO
VENTANILLA ÚNICA

PERÍODO REVISADO
2024

MANIZALES
26 de agosto de 2024

 contacto@terminaldemanizales.com.co
 www.terminaldemanizales.com.co
 Tel. (+57606) 878 78 58 | (+57606) 878 78 58
 Carrera 43 No 65 - 100 Los Cábmulos
Código Postal 170001

SOMOS EL PUNTO DE
CONEXION
CON LO QUE MAS QUIERES

INFORME FINAL – AUDITORÍA VENTANILLA ÚNICA

1. FECHA DE EJECUCIÓN DE LA REVISIÓN Y EVALUACIÓN:

ACTIVIDAD.	FECHA DE INICIO.
Envió oficio información auditoría	27 de junio de 2024
Reunión de inicio de la auditoría	05 de julio de 2024
Envío de información por parte de la dependencia auditada	05 de julio de 2024
Ejecución auditoría	Del 05 de julio de 2024 al 09 de agosto de 2024
Entrega informe preliminar y reunión de cierre	09 de agosto de 2024
Derecho de contradicción	16 de agosto de 2024
Emisión de informe final	26 de agosto de 2024
Entrega de plan de mejoramiento	02 de septiembre de 2024
Seguimiento plan de mejoramiento	Trimestralmente

2. PROCESO EVALUADO:

Ventanilla Única

3. CRITERIO DE AUDITORÍA:

- Lineamientos Gestión Documental
- Guías SIICO
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1755 de 2015
- Ley 1581 de 2012

4. OBJETIVO DE LA REVISIÓN Y EVALUACIÓN:

Verificar el cumplimiento del procedimiento de Ventanilla Única en la Terminal de Transportes de Manizales.

5. ALCANCE DE LA REVISIÓN Y EVALUACIÓN

Se evaluará transversalmente el procedimiento de Ventanilla Única en la Terminal de Transportes de Manizales.

6. EQUIPO AUDITOR

6.1 Auditor Líder: Daniel Felipe Lizcano Ocampo – Jefe Oficina Asesora de Control Interno

6.2 Auditores de Apoyo:

- Claudia Patricia Cifuentes Salazar – Trabajadora Oficial
- Mauricio González Pérez – Contratista (Ejecución de Auditoría)

7. RESULTADOS DEL EJERCICIO AUDITOR

Conforme a lo establecido en el Plan Anual de Auditoria de la Oficina Asesora de Control Interno, se desarrolla el ejercicio auditor al procedimiento de ventanilla única de la Terminal de Transportes de Manizales, el cual se da inicio el día 05 de julio de 2024, con la siguiente solicitud de Información:

- Relación de todos los radicados de la vigencia 2024
- Manual y/o reglamento de ventanilla única
- FUID de la ventanilla Única
- Listado de actividades realizadas en el procedimiento de Ventanilla Única
- Listado y formato de control de préstamos de documentos
- Listado y formato de control de verificación de recibo de documentos
- Listado de Resoluciones Asignadas en 2024
- Listado de Oficios Asignados en 2024
- Listado de Actas de posesión Asignadas en 2024

En el marco del ejercicio auditor, se pudo evidenciar que el radicador de la ventanilla única funciona de dos formas diferentes:

1. Radicador Físico - Manual: Libro físico tipo actas, el cual se diligencia de forma manual, donde se registra la entrega de consecutivos de:
 - Resoluciones
 - Actas de Posesión
 - Circulares
 - Actas de liquidación
 - Actas de bajas

- Comunicaciones Oficiales
- Certificaciones
- Derechos de Petición
- Informes
- Memorandos
- Planes y programas
- Actas de recibo
- Actas de entrega

AÑO 2024

CODIGO	SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	PAGINA
1000-1	ACTAS	
1000-1-1	ACTAS DE LIQUIDACION (CONTRATOS U OTROS)	1-6
1000-1-2	ACTAS BAJA DE BIENES	7
1000-1-3	ACTAS DE BAJA DEFINITIVAS	8
1000-1-4	ACTAS DE DESTRUCCION DE BIENES	9
1000-1-5	ACTAS DE POSESION	10
1000-2	CIRCULARES	
1000-2-1	CIRCULARES NORMATIVAS	11
1000-2-2	CIRCULARES INFORMATIVAS	13-18
1000-3	COMUNICACIONES OFICIALES	
1000-3-1	COMUNICACIONES DESPACHADAS	19-48
1000-3-2	COMUNICACIONES RECIBIDAS (DOCUMENTOS QUE LLEGAN)	49
1000-3-3	CERTIFICACIONES	51-54
1000-4	DERECHOS DE PETICION (P.R.S.D)	55-64
1000-5	INFORMES	
1000-5-1	INFORMES DE EMPALME	65
1000-5-2	INFORMES DE GESTION	67
1000-5-3	INFORMES A ENTES DE CONTROL	69
1000-6	MEMORANDOS	
1000-6-1	MEMORANDOS A JUNTA DIRECTIVA	71
1000-6-2	MEMORANDO ASAMBLEA DE ACCIONISTAS	73
1000-6-3	MEMORANDO PERSONAL	75
1000-7	PLANES Y PROGRAMAS	77
1000-7-1	PLAN DE ACCION	79
1000-7-2	PLAN ESTRATEGICO	81
1000-7-3	PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	83
1000-8	RESOLUCIONES	
	Resoluciones actas de posesión	
	Adopciones de procesos, procedimientos, planes de acción, estratégicos, capacitación de bienestar y normatividad,	
	Nombramientos, cargos, licencias, comisiones, terminación de contratos de personal, viáticos y transporte	
	Pagos, honorarios, escalas salariales	
	Presupuestales	
	Procesos disciplinarios	
	Contractuales (integración de comité evaluador, declaratoria desierta, apertura de proceso, adjudicación, apertura a subasta)	
	Vacaciones	
	Compensatorios agentes de tránsito	
1000-1-6	ACTAS RECIBO DE LOCALES	125-128
1000-8-7	ACTAS DE ENTREGA DE LOCALES	129-132

2. Radicador Virtual: La Terminal cuenta con el Sistema Integrado de Información y Control Organizacional - SIICO, el cual se diligencia de forma digital (manual o automático), donde se registra la entrega de consecutivos de:

- PQR
- Radicador

SIICO | Ventanilla Única Inicio / Ventanilla Única

Parámetros

Ver más

Correspondencia Recibida

Ver más

Correspondencia Enviada

Ver más

Correspondencia Recibida - Reporte excel

Ver más

[Volver](#)

SIICO | PQR Inicio / PQR

Parámetros

Ver más

Solicitudes

Ver más

Reporte de solicitudes

Ver más

Reporte individual de solicitudes por usuario y por dependencia

Ver más

[Volver](#)

Frente al radicador físico, documento oficial donde se encuentran los consecutivos asignados y comparado con los archivos físicos de la Dependencia se encuentran:

RESOLUCIONES PENDIENTES:

Nro.	Fecha	Asunto	Se encuentra en lista de resoluciones	AREA
5	02-ene	Aprobación póliza otrosi Granadina Vigilancia	NO	JU
17	05-ene	aprobación póliza bioservicios	NO	JU
20	10-ene	pago conlater cuota sostenimiento enero	NO	GE
58	01-feb	Aprobación póliza otrosi Bioservicios	NO	JU
70	05-feb	Aprobación Póliza Jhon Velásquez	NO	JU
71	07-feb	Actualización plataforma estratégica	NO	SA
74	08-feb	Actualización código de integridad	NO	PL
126	15-mar	Adopción Política de comunicaciones	NO	SA
127	15-mar	modificación presupuestal	NO	CYP
134	19-mar	Pago universidad autónoma Auxilio Daniel Lizcano	NO	GE

142	01-abr	pago auxilio educativo Diana Carolina Saldarriaga	NO	TH
147	01-abr	aprobación póliza contrato bioservicios	NO	JU
158	02-abr	Pago Auxilio oftalmológico Arturo Bustamante	NO	TH
159	03-abr	Aprobación póliza Estilo Ingeniería	NO	JU
166	08-abr	Aprobación póliza contrato Javier de Jesús García	NO	JU
167	08-abr	aprobación póliza con sait Leonardo Jiménez	NO	JU
172	10-abr	pago carolina Cardona ríos, auxilio odontológico Lorena Orozco	NO	TH
173	10-abr	Adopción plan anual de adquisiciones	NO	CYP
187	17-abr	aprobación póliza contrato	NO	JU
191	19-abr	pago auxilio oftalmológico Adriana naranjo	NO	TH
193	22-abr	pago auxilio odontológico Alex tulio López	NO	TH
208	29-abr	plan anual de adquisiciones	NO	CYP
209	29-abr	PAGO Luz Adriana Henao auxilio oftalmológico Lorena Orozco	NO	TH
210	29-abr	pago atenciones sindicato	NO	TH
218	02-may	vacaciones Juan David Mejía	NO	TH
234	14-may	pago liquidación Julieta Henao	NO	TH
248	23-may	Pago Daniela Henao auxilio Efraín	NO	TH
253	28-may	pago Rubén salgado, auxilio oftalmológico Ángel	NO	TH
254	28-may	pago Rubén salgado auxilio oftalmológico Ruby Restrepo	NO	TH
255	28-may	pago Rubén salgado auxilio oftalmológico María del Pilar Orozco	NO	TH
257	28-may	pago Ana María Benites auxilio Arturo	NO	TH
258	29-may	adjudicación proceso intermediarios	NO	JU
261	30-may	aprobación póliza Computar	NO	JU
262	30-may	aprobación póliza Seguros	NO	JU
263	30-may	comité evaluador proceso seguros	NO	JU
266	31-may	apertura proceso seguros	NO	JU
276	05-jun	Aprobación póliza Ingeniería ISI	NO	JU
282	13-jun	pago horas extras cajeros tasa uso	NO	TH
283	14-jun	aprobación póliza baños públicos	NO	JU
285	14-jun	aceptación renuncia Diana Carolina Saldarriaga	NO	TH
289	19-jun	aprobación póliza contrato 077	NO	JU

290	19-jun	aprobación póliza intermediario de seguros	NO	JU
292	20-jun	compensatorios Agentes de transito	NO	OP
293	20-jun	encargo funciones servicios administrativos	NO	TH
296	24-jun	reintegro vacaciones Cristian camilo Márquez	NO	TH
298	25-jun	aprobación póliza caldas medicas	NO	JU
299	25-jun	aprobación póliza R Y Q	NO	JU
302	27-jun	traslado presupuestal	NO	JU
305	28-jun	pago liquidación Diana Carolina Saldarriaga	NO	TH
306	28-jun	pago liquidación Benjamín Ocampo	NO	TH
310	02-jul	vacaciones Juan Manuel López	NO	TH
319	05-jul	compensatorios Agentes de transito	NO	OP
320	05-jul	pago auxilio oftalmológico	NO	TH
321	09-jul	Pago a Marta Emma	NO	TH

OFICIOS PENDIENTES:

Nro.	Fecha	Asunto	AREA
4	01/02/2024	Aprobación contratación CTA	JU
5	01/02/2024	Aprobación contratación PGC	JU
24	01/09/2024	Davivienda- cambio representante legal	TES
26	01/09/2024	Davivienda- cambio de firma	TES
43	01/12/2024	Davivienda- cambio condiciones de manejo	TES
56	01/23/2024	Alcaldía de Manizales- auxilio Educativo	TH
69	01/24/2024	Comunicación designación comité evaluador	JU
76	01/31/2024	Aprobación contratación Yuliana Patiño	JU
80	02/01/2024	Juzgado cuarto penal respuesta	JU
92	02/05/2024	Sintraunico	JU
94	02/06/2024	Davivienda capacitación portal certificado	TES
101	02/06/2024	Sintraunico - Solicitud conformación comité	TH
103	02/07/2024	Respuesta PQRS 012-2024 Cesar Javier Ramírez	SIS
105	02/07/2024	Luis Fernando calderón - Presidencia Republica- Res- R -073	JU
106	02/07/2024	Juzgado primero respuesta acción tutela	JU
112	02/07/2024	Jenny Alexandra Franco Muñoz	JU
114	02/08/2024	Juzgado sexto penal respuesta tutela	JU
123	02/12/2024	Comunicación aceptación	JU
131	02/12/2024	Aprobación contratación Estilo	JU
134	02/13/2024	Fiducia banco de Bogotá actualización tarjeta y firmas	TES
135	02/13/2024	Banco de Bogotá actualización tarjeta y firmas	TES

136	02/14/2024	Aprobación contratación Javier Enrique Guzmán	JU
137	02/15/2024	Comunicación de oferta aceptación SIA	JU
144	02/20/2024	Respuesta CR 087-2024 Sebastián Botero	TES
151	02/23/2024	Súper sociedades concepto jurídico	JU
152	02/23/2024	Confis solicitud	CYP
153	02/26/2024	Comunicación aceptación vigilancia	JU
154	02/27/2024	Designación supervisión obra de baños	JU
156	02/27/2024	Comunicación de aceptación Álvaro parqueadero	JU
161	02/29/2024	Jimmy Adrián Ge-017 - Notificación Resulta AT	TH
168	03/06/2024	Respuesta CR-114 Dylan Camilo Rivas	OP
169	03/06/2024	Respuesta CR-123 Dwith Jaredi	OP
170	03/06/2024	Respuesta CR-137 victoria Amparo Rodríguez	OP
172	03/12/2024	Aceptación comunicaciones exámenes médicos	JU
173	03/12/2024	Protección Retiro cesantías Jhon Jairo Londoño	GE
174	03/12/2024	Juzgado tercero - Respuesta acción de tutela	JU
155	03/14/2024	Comunicación aceptación proceso JU-1200-2-2-040	JU
179	03/22/2024	Aprobación proceso contratación Luis Carlos	JU
180	04/02/2024	Aprobación Contrato Jefferson García	JU
183	04/04/2024	Comunicación aceptación ingeniería	JU
184	04/05/2024	Comunicación aceptación Corpodescol	JU
186	04/05/2024	Personería - Relación Contratación marzo	JU
188	04/08/2024	Aprobación contratación Profesco	JU
192	04/09/2024	Designación supervisión Carolina Alzate	GE
193	04/09/2024	Aprobación Póliza CON-048-2024	JU
196	04/09/2024	Cámara Comercio Respuesta CR	JU
197	04/10/2024	Aprobación contratación Eicom - apoyo	JU
199	04/11/2024	Juzgado Tercero Penal - Respuesta Auto 300	JU
200	04/11/2024	Induaseo - Respuesta CR-171	JU
204	04/16/2024	Con oso fumigación anulado	JU
207	04/18/2024	Convocatoria comité contratación	JU
208	04/19/2024	Designación supervisor cicon	GE
209	04/19/2024	Designación supervisor JU-100-2-2	JU
212	04/22/2024	Comunicación de aceptación mostie	JU
222	04/22/2024	Respuesta CR 209 Alcaldía M/Z	JU
223	04/22/2024	Lorena Orozco reintegro vacaciones	JU
224	04/23/2024	Aprobación contratación Neidy Sánchez	JU
225	04/24/2024	Dania Paola - Supervisión contrato Neidy Sánchez	JU
233	04/30/2024	Aprobación contratación María del Pilar Buitrago	JU
241	05/03/2024	Aprobación contratación Yudi Alejandra Ramos	JU

242	05/03/2024	Aprobación contratación Yuliana Patiño - Anulado	JU
244	05/03/2024	Personería Municipal - Relación contratación	JU
247	05/03/2024	Aprobación contratación Jhon Velásquez	JU
248	05/03/2024	Policía Metropolitana - Condiciones de arrendamiento	SA
250	05/06/2024	Aprobación contratación Yuliana Patiño	JU
252	05/08/2024	Cámara Comercio - Remb### Información Solicitud	SA
256	05/08/2024	Aprobación Contratación - Yanine Laurido	JU
258	05/14/2024	Aprobación contratación - Silvana Chalarca	JU
262	05/14/2024	Comunicación aceptación Royal	JU
263	05/15/2024	Solicitud Aceptación nombramiento CSA	JU
265	05/16/2024	Aprobación Contratación Javier Guzmán	JU
266	05/16/2024	Designación Supervisión Javier Guzmán	JU
268	05/20/2024	Daniel Felipe Lizcano - Reintegro Vacaciones	TH
276	05/24/2024	Sintraunico - Permiso Sindical	GE
278	05/27/2024	Comunicación Aceptación - Computer - Alquiler	JU
280	05/28/2024	Comunicación Aceptación Computer - Mantenimiento	JU
281	05/30/2024	Junta Directiva - Reprogramación Reunión	JU
283	05/30/2024	Comité Evaluador Proceso Sejurs	JU
285	06/07/2024	Superintendencia - Respuesta Requerimiento	N/A
294	06/14/2024	Notificacion resultados servicios generales	TH
298	06/19/2024	Doctora Lisbet Paola Arcila - Respuesta accesibilidad	TH
299	06/20/2024	Respuesta Oficio CR-320 Diana Carolina Saldarriaga	SA
302	06/21/2024	Cámara Comercio - Inscripción Acta junta directiva	TH
303	06/21/2024	Sintraunico - Permiso Sindical	JU
305	06/25/2024	Festividades Virgen del Carmen	GE
306	06/25/2024	Aprobación Contratación Wilmer Castañeda	GE
307	06/27/2024	General - Invitación Día del campesino	OP
308	07/02/2024	Vacaciones José Ignacio Henao	TH
309	07/02/2024	Vacaciones Juan Manuel López	TH
313	07/03/2024	Aprobación contratación Diana Carolina	JU
314	07/04/2024	Presidente Junta directiva - Declaración Impedimento	JU
318	07/08/2024	Contraloría Municipal - SIA	N/A
319	07/09/2024	Contraloría Municipal - CR-364	JU

CIRCULARES PENDIENTES:

Nro.	Fecha	Asunto	AREA
8	02/07/2024	Jefes dependencia parámetro contratación cargue	SA
16	02/27/2024	Citación comité conciliación y defensa Judicial	JU

22	03/14/2024	Comité de conciliación y defensa Judicial	JU
23	03/15/2024	Comité convivencia laboral	TH
24	03/15/2024	Convocatoria COPASST	TH
27	03/21/2024	Citación comité de conciliación	JU
28	04/01/2024	Citación comité de conciliación 02 abril 3:00 p.m.	JU
29	04/04/2024	Supervisores contratos - contratos	JU
30	04/11/2024	Citación comité de conciliación y defensa	JU
32	04/16/2024	Citación comité de conciliación y defensa	JU
33	05/14/2024	Citación comité de conciliación y defensa Judicial	JU
35	05/24/2024	Citación comité conciliación	JU
38	06/04/2024	Citación comité contratación	JU
46	07/08/2024	Citación comité contratación	JU

Durante la auditoría realizada a la ventanilla única, se observó que algunas dependencias no están entregando los documentos originales correspondientes a los consecutivos asignados de diferentes tipos documentales. Este incumplimiento es preocupante, ya que afecta la trazabilidad y la legalidad del proceso, comprometiendo la autenticidad de la documentación y generando riesgos tanto operativos como legales.

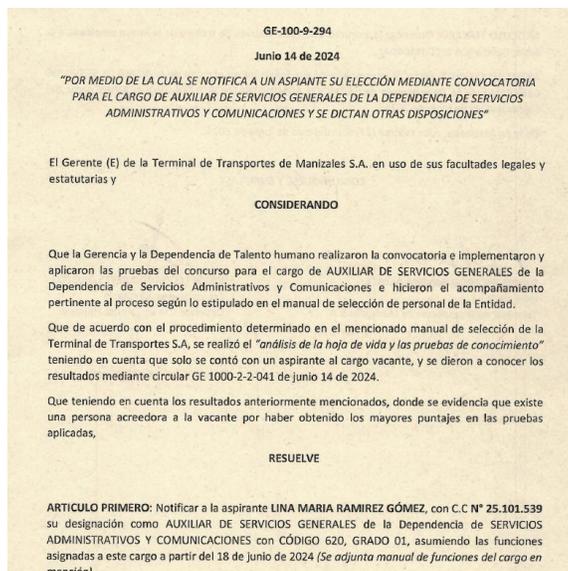
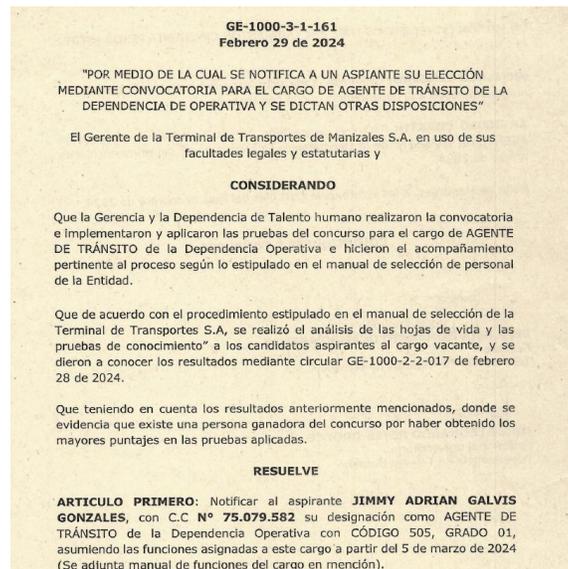
En varios casos se identificó que los documentos originales no fueron remitidos a la ventanilla única, afectando la gestión documental de manera significativa. Esta situación podría deberse a diversos factores, como falta de conocimiento del procedimiento, negligencia o problemas logísticos, lo que requiere la aplicación de nuevos controles que redunden en mejoras sobre este tema.

El impacto de esta omisión es considerable, ya que pone en riesgo la correcta verificación y auditoría futura de los documentos, además de complicar la operatividad del proceso. Es fundamental que las dependencias responsables adopten medidas correctivas inmediatas, asegurando la entrega de los documentos originales en el futuro. Asimismo, es recomendable implementar acciones preventivas, como capacitaciones y mejoras en los controles, para evitar la recurrencia de este problema.

De igual forma, se identificó que la dependencia de Talento Humano está entregando resoluciones utilizando consecutivos que corresponden a oficinas, lo cual representa un incumplimiento en el manejo adecuado de los documentos oficiales. El uso incorrecto de consecutivos puede deberse a una falta de claridad en las directrices internas, errores en la

asignación de los números de consecutivo, o desconocimiento de los procedimientos por parte del personal encargado. Este error tiene el potencial de causar confusión, dificultar la localización y recuperación de documentos, y comprometer la integridad del proceso administrativo.

El impacto de este hallazgo es significativo, ya que la asignación incorrecta de consecutivos a resoluciones, en lugar de oficios, podría resultar en dificultades durante auditorías futuras, además de la posible nulidad de actos administrativos si no se corrige a tiempo.



RESOLUCIÓN GE-1000-8-309
02 de julio de 2024

"POR MEDIO DE LA CUAL SE CONCEDEN Y AUTORIZAN UNAS VACACIONES Y SE ORDENA UN PAGO"

CONSIDERANDO

Que el Decreto Ley 1045 de 1978, estableció que: "Los empleados públicos y trabajadores oficiales tienen derecho a quince (15) días hábiles de vacaciones por cada año de servicios, salvo lo que se disponga en normas o estipulaciones especiales".

Que, a su vez, el Decreto 1083 de 2015, estableció que: "ARTÍCULO 2.2.5.5.50 Vacaciones. Las vacaciones se registrarán por lo dispuesto en el Decreto Ley 1045 de 1978 y las normas que lo modifiquen, adicionen o reglamenten."

Que el trabajador oficial JOSE IGNACIO HENAO MARÍN, identificado con la cédula de ciudadanía número 10.257.555 de Manizales, solicitó vacaciones a que tiene derecho por haber laborado en esta Entidad en forma continua desde el 7 de julio de 2023 al 06 de julio de 2024.

Que, una vez verificada y aprobada la solicitud del servidor, se hace necesario reconocer y conceder el periodo vacacional a que tiene derecho.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Conceder y Autorizar el periodo vacacional al señor JOSE IGNACIO HENAO MARÍN, identificado con la cédula de ciudadanía número 10.257.555 de Manizales (Caldas), Auxiliar de Mantenimiento de la Terminal de Transportes de Manizales S.A., iniciando su periodo de disfrute el dieciséis (16) de julio, hasta el (05) de agosto de 2024, debiéndose reintegrar a sus labores el día seis (06) de agosto de 2024.

ARTÍCULO SEGUNDO: Liquidar y pagar el concepto de bonificación por recreación al Trabajador Oficial JOSE IGNACIO HENAO MARÍN, por valor de CIENTO OCHENTA Y UN MIL DOSCIENTOS TREINTA Y DOS PESOS M-CTE (\$181.232).

ARTÍCULO QUINTO: Ordénese notificar a la Dependencia de Talento Humano para su trámite y al servidor para su disfrute.

ARTÍCULO SEXTO: La presente Resolución rige a partir de su fecha de expedición.

Dada en Manizales a los dos (02) días del mes de julio de 2024.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CUMPLASE



BERNARDO ANTONIO OCAMPO RAMOS. **JORGE LEONARDO REYES OROZCO.**

Gerente

Profesional Universitario

Terminal de Transportes de Manizales S.A.

Talento Humano

Proyectó: Andrés F. González, Aux. Talento Humano

Revisó: Jorge L. Reyes O., Prof. Univ. Talento Humano

Finalmente, se sugiere establecer un mecanismo de control que permita la verificación periódica de los consecutivos asignados a los diferentes tipos documentales, con el fin de garantizar la correcta clasificación y archivo de todos los documentos. Un seguimiento continuo es necesario para asegurar que estas medidas se implementen y mantengan efectivas en el tiempo.

Es necesario un seguimiento constante para verificar que las acciones correctivas y preventivas se lleven a cabo de manera efectiva, garantizando así la integridad y eficacia del proceso de gestión documental. Es importante evidenciar que el radicador físico presenta situaciones que a juicio del equipo auditor deben ser corregidas, por ejemplo, se evidencian enmendaduras, tachones, uso de corrector, entre otros que determinan errores de diligenciamiento, invalidez o inteligibilidad del libro.

074	23	Junio	Acta	Liquidación	Con 038-2024	Biosereno	SA
075	23	Junio	Acta	Liquidación	Con 047-2024	Monedo Rojas	SA
076	24	Junio	Acta	Liquidación	Con 048-2024	Yulio Alberto Pons	JG
077	24	Junio	Acta	Liquidación	Con 029-2024	Fernando	SA
078	29	Junio	Acta	Liquidación	Con 025-2024	Lucia Moya	OA
079	30	Junio	Acta	Liquidación	Con 039-2024	Yafinza Garcia	SA
080	31	Junio	Acta	Liquidación	035-2024	Seguridad Dia	OP
081	31	Junio	Acta	Liquidación	060-2024	Manizales	SA

1000-4		DERECHOS DE PETICION (P.R.S.D)		055		
01	02	anexo	Respuesta	PORSD 130-2023	Guillermo Cortes	SA
02	02	anexo	Respuesta	PORSD 156-2023	Maldonado	JG
03	02	anexo	Respuesta	PORSD 157-2023	Claudio Patricio Orrego	SA
04	02	anexo	Respuesta	PORSD 154-2023	Juan David Delgado	OA
05	02	anexo	Respuesta	PORSD 163-2023	Elisabetta Rojas G.	OA
06	02	anexo	Respuesta	PORSD 001-2024	Christian Camb	OP
07	12	anexo	Respuesta	PORSD 152-2023	Josiana Vargas R.	OA
08	2	anexo	Respuesta	PORSD 004-2024	Juan Carlos Martinez	JG
09	2	anexo	Respuesta	PORSD 003-2024	Juan David (Geo-1000)	JG
10	15	anexo	Respuesta	PORSD 002-2024	Nidia Santa	SA
11	15	anexo	Respuesta	PORSD 005-2024	Carolina Valderrama	SA
12	15	anexo	Respuesta	PORSD 006-2024	Andrés Felipe Cardona	OP
13	15	anexo	Respuesta	PORSD 138-2023	José Eliezer Ruiz	JG
14	18	anexo	Respuesta	PORSD 155-2023	Katherine Echaverry	OA
15	18	anexo	Respuesta	PORSD 157-2023	Liliana María Vargas	OA
16	22	anexo	Respuesta	PORSD 007-2024	Georgina	JG
17	26	anexo	Respuesta	PORSD 010-2024	José Octavio Galván	SA
18	29	anexo	Respuesta	PORSD 009-2024	Stefano Lawson	OP
19	30	anexo	Respuesta	PORSD 018-2024	Alzo Andrés Acameo	JG
20	15	Abril	Respuesta	PORSD		

326	12 Julio	Compensación Agentes Tránsito	OF
327	2 Julio	Nombramiento cargo auxiliar administrativo	TH
328	12 Julio	Día cívico 15 Julio, asistiendo a la sede de	TH
329	13 Julio	Vacaciones Juan Manuel Lopez a partir de Julio	TH
330	13 Julio	Delagación Junta Directiva	TH
331	14 Julio	Nombramiento Claudia Liliana Martínez	TH
332	17 Julio	Traslado Presupuesto	CO
333	18 Julio	modificación Plan anual auditoría	CA
334	18 Julio	Actualización Política administrativa riesgo	CA
038	23 enero	Nombramiento Yeni Alejandra Tranco	TH
039	23 enero	Vacaciones Jhon Jairo Pachon a partir 02 febrero	TH
040	24 enero	Vacaciones Jhon Jairo Pachon a partir 02 febrero	TH
041	24 enero	Designación comité auditoría periodo 2023-2024	CA
042	24 enero	Asignación Poliza otros intermediarios	TH
043	24 enero	Licencia de Humberto Comalán - depuración expediente	TH
044	26 enero	Pagos liquidación Jairo Vargas	TH
045	26 enero	Pagos liquidación Esteban Duque	TH

La auditoría reveló aspectos positivos en la operación de la ventanilla única, como el cumplimiento normativo, ya que la ventanilla cumple con las regulaciones y trata de mantener la documentación requerida completa y debidamente archivada, sin embargo, se encuentra que las Dependencias de la Terminal de Transportes no aportan los documentos generados con los consecutivos asignados y no existe un lineamiento claro o control expedito del mismo de parte de la Responsable de Ventanilla Única, en este sentido, si bien se encuentran carpetas organizadas, no se evidencia completitud de las mismas.

Se evidencia también dentro de esta verificación, que existen lineamientos frente a la respuesta a las solicitudes (PQRSD) y que los procedimientos están definidos y se siguen de manera consistente, empero, no hay un control efectivo frente a la respuesta, los tiempos y el cargue en el SIICO. De ello queda evidencia en el informe semestral que emite la Oficina Asesora de Control Interno en torno a los errores asociados al sistema, a la radicación y al uso por parte de las Dependencias.

“Se evidencian 12 (10%) de las PQRSD se contestan por fuera de los términos legales, ante esta situación se establecerán los controles necesarios para mitigar los riesgos, cabe resaltar la importancia de este proceso a fin de salvaguardar a la entidad y a los colaboradores.”

2	feb-24	Queja	16 días	Cerrado	QUEJA RESTAURANTE DONDE EL GORDO	Servicios Administrativos y Comunicaciones
14	14/2024	Peticion	18 días	Cerrado	Medellin, 24 de enero de 2024	Talento humano
25	25/2024	Peticion	17 días	Cerrado	SOLICITUD INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	Juridica
44	CR-157-2024	Peticion	35 días	Cerrado	INSCRIPCIÓN DE ACCIONES EN FAVOR DE	Contabilidad y Presupuesto
45	CR-159-2024	Peticion	16 días	Cerrado	SOLICITUD CERTIFICACIÓN CONTRATO	Juridica
55	CR-177-2024	Peticion	34 días	Cerrado	INFORMACIÓN	Talento humano
58	CR-183-2024	Peticion	24 días	Cerrado	SOLICITUD INFORMACIÓN DE DIVIDENDOS	Contabilidad y Presupuesto
67	CR-203-2024	Peticion	42 días	Cerrado	INFORMACION SIGEP	Talento humano
68	CR-207-2024	Peticion	35 días	Cerrado	DE BIEN PUBLICO - DERECHO PETICION	Juridica
69	CR-209-2024	Peticion	21 días	Cerrado	CAICEDO - DERECHO DE PETICIÓN H.	Juridica
82	CR-237-2024	Peticion	30 días	Cerrado	REVISIÓN CÁMARAS	Sistemas
101	CR-291-2024	Peticion	18 días	Cerrado	SOLICITUD CONDUCE PAGOS AÑO 2023	Tesorería

Se encuentran además 29 registros que aparecen como no definido en los tiempos de respuesta, sin embargo al verificar se encuentran algunos de ellos remitidos por traslado, por ende se verifica que tan solo 8 de ellos corresponden a los que como se manifestó aparecen en trámite o sin asignar, también sobre estos, se realizará el seguimiento para verificar tal situación.

94 CR-281-2024	Peticion	Correo electrónico (no definido)	En trámite	personal	Talento humano
95 CR-282-2024	Peticion	Correo electrónico (no definido)	Sin asignar	INFORMACIÓN	Gerencia
100 CR-288-2024	Peticion	Correo electrónico (no definido)	Sin asignar	INFORMACIÓN	Talento humano
102 CR-300-2024	Peticion	Correo electrónico (no definido)	En trámite	COPIAS TASA DE USO	Tesorería
110 CR-320-2024	Peticion	Correo electrónico (no definido)	En trámite	EXPERIENCIA LABORAL	Talento humano
112 CR-322-2024	Peticion	Correo electrónico (no definido)	Sin asignar	SOLICITUD TERMINACIÓN CONTRATO	Servicios Administrativos y Comunicaciones
114 CR-336-2024	Peticion	Físico (no definido)	En trámite	POLICIA Y AGENTE DE TRANSITO	Operativa
115 CR-337-2024	Peticion	Correo electrónico (no definido)	Sin asignar	FUNCIONARIO - SOLICITUD INMUEBLE EN	Servicios Administrativos y Comunicaciones

En resumen, estas diferentes circunstancias mencionadas, llevan a la necesidad de mejorar la gestión de PQRSD. Cada una de ellas, tiene una condición específica que impide la asignación de un estado claro de respuesta en el campo correspondiente. Se requerirá el apoyo a través de la Dependencia de sistemas para determinar las mejoras sobre el SIICO, a fin de mejorar esta situación.”

Se encuentra también, un registro de “control entrega de correspondencia recibida” y de “control de entrega de PQRSD”, registro manual, aun cuando existe una herramienta tecnológica que facilita y disminuye tal actividad. Es importante que desde la supervisión del contrato del proveedor tecnológico (sistemas), planeación y ventanilla se definan los lineamientos específicos que determinen el que hacer de la misma.

No. RADICADO	FECHA	AREA	OBJETO DEL DOCUMENTO	FECHA DE ENTREGA	HORA DE ENTREGA	FIRMA DE QUIEN RECIBE
001	05 enero	Operativa	Carta empresa Alasca	05 enero	11:40	Jorge Coles
002	05 enero	Recursos Admin	Carta restaurante	05 enero	11:10	Jorge Coles
003	09 enero	Juridica	Solicitud certificacion contrato	09 enero	13:35	Jorge Coles
004	09 enero	Juridica	Solicitud certificacion contrato	09 enero	13:35	Jorge Coles
005	12 enero	Recursos Admin	Carta	12 enero	13:20	Hector Ariza S
006	13 enero	Operativa	Solicitud retirar imagenes	13 enero	13:20	Jorge Coles
007	16 enero	Juridica	Solicitud certificacion contrato	16 enero	13:35	Jorge Coles
008	18 enero	Juridica	Peticion retirar simbolos religiosos	18 enero	11:30	Jorge Coles
009	22 enero	Operativa	Solicitud informacion empresa	22 enero	4:20	Jorge Coles
010	22 enero	Sistema	Solicitud copia videos	22 enero	4:20	Jorge Coles
011	24 enero	Sistema	Solicitud informacion	24 enero	4:10	Jorge Coles
012	24 enero	Sistema	Solicitud	24 enero	4:30	Jorge Coles
013	25 enero	Operativa	Dr. Alexy y vigilancia Terminal auto	25 enero	9:05	Jorge Coles
014	25 enero	Talento humano	Solicitud informacion funcionarios	25 enero	9:20	Jorge Coles
015	25 enero	Juridica	Solicitud informacion	25 enero	4:11	Jorge Coles

CONTROL ENTREGA 1 - PENDENCIA RECIBIDA INTERNA - EXTRACCIÓN DE DOCUMENTOS							F-031
NO. RADICADO	FECHA	ÁREA	OBJETO DEL DOCUMENTO	FECHA DE ENTREGA	HORA DE ENTREGA	FINA DE QUIEN RECIBE	VERIFICAR
016	26 enero	Juridica	Exhibición color foto caso	26 enero	10:15	Laura Carles	
019	31 enero	Operativa	Exhibición tickets auto caso	31 enero	10:10	Laura Carles	
019	31 enero	Operativa	Exhibición	31 enero	10:10	Laura Carles	
020	31 enero	Operativa	Exhibición	31 enero	10:10	Laura Carles	
021	31 enero	Juridica	Exhibición certificado	31 enero	2:55	Laura Carles	
023	31 enero	Juridica	Notificación decretos 186	31 enero	4:30	Laura Carles	
023	31 enero	Contabilidad	" "	31 enero	4:30	Laura Carles	
022	02 febrero	Juridica	Certificados contacto	02 febrero	3:30	Laura Carles	
023	02 febrero	Juridica	Certificados contacto	02 febrero	4:20	Laura Carles	
024	03 febrero	Operativa	Dineroa conductos em. Autopista	03 febrero	9:55	Laura Carles	
025	03 febrero	Juridica	Exhibición impreso de demoras	03 febrero	3:20	Laura Carles	
022	04 febrero	Operativa	Exhibición pasaje auto bien	04 febrero	11:04	Laura Carles	
023	04 febrero	Operativa	Exhibición pasaje auto bien	04 febrero	11:04	Laura Carles	
024	12 febrero	Operativa	Exhibición pasaje auto bien	12 febrero	9:20	Laura Carles	

CONTROL ENTREGA 1 - PENDENCIA RECIBIDA INTERNA - EXTRACCIÓN DE DOCUMENTOS							F-031
NO. RADICADO	FECHA	ÁREA	OBJETO DEL DOCUMENTO	FECHA DE ENTREGA	HORA DE ENTREGA	FINA DE QUIEN RECIBE	VERIFICAR
024	02 enero	Operativa	Recapta Pasaje	02 enero	4:35	Laura Carles	
025	02 enero	Operativa	Recapta pasaje de novedad	02 enero	4:35	Laura Carles	
026	02 enero	Operativa	Recapta pasaje de novedad	02 enero	4:33	Laura Carles	
027	04 enero	Juridica	Certificado contacto	04 enero	9:11	Laura Carles	
028	04 enero	Contabilidad	Exhibición pasaje auto caso	04 enero	9:14	Laura Carles	
029	04 enero	Operativa	Recapta Pasaje	04 enero	3:00	Laura Carles	
010	04 enero	Contabilidad	Certificados tributarios	04 enero	3:00	Laura Carles	
011	05 enero	Juridica	Actuaria caso em.	05 enero	9:15	Laura Carles	
012	05 enero	Operativa	Recapta Pasaje de auto caso 2024	05 enero	2:30	Laura Carles	
014	09 enero	Contabilidad	Impresos reportes auto caso 2023	09 enero	9:40	Laura Carles	
015	09 enero	Operativa	Certificado contacto	09 enero	9:40	Laura Carles	
016	09 enero	Operativa	Exhibición pasaje	09 enero	9:40	Laura Carles	
019	10 enero	Operativa	Tratamiento alcoholometrico	10 enero	9:20	Laura Carles	
020	11 enero	Operativa	Tickets de contacto	11 enero	12:20	Laura Carles	

CONTROL ENTREGA 1 - PENDENCIA RECIBIDA INTERNA - EXTRACCIÓN DE DOCUMENTOS							F-031
NO. RADICADO	FECHA	ÁREA	OBJETO DEL DOCUMENTO	FECHA DE ENTREGA	HORA DE ENTREGA	FINA DE QUIEN RECIBE	VERIFICAR
021	11 enero	Contabilidad	Certificados de retiro	11 enero	12:20	Laura Carles	
022	11 enero	Operativa	Impresos vehiculo	11 enero	11:30	Laura Carles	
023	12 enero	Operativa	Recapta Pasaje	12 enero	10:20	Laura Carles	
027	12 enero	Juridica	Actuaria pasaje	12 enero	12:30	Laura Carles	
028	12 enero	Operativa	Recapta Pasaje novedad	12 enero	12:20	Laura Carles	
029	12 enero	Operativa	Control auto demora	12 enero	12:30	Laura Carles	
020	16 enero	Contabilidad	Certificados retiro	16 enero	4:15	Laura Carles	
021	16 enero	Contabilidad	Certificados retiro	16 enero	4:15	Laura Carles	
022	17 enero	Contabilidad	Valores intrinsecos de la accion	17 enero	10:55	Laura Carles	
023	17 enero	Juridica	Titulo de propiedad	17 enero	10:20	Laura Carles	
024	18 enero	Operativa	Certificado contacto	18 enero	11:30	Laura Carles	
026	19 enero	Operativa	Certificado contacto	19 enero	11:30	Laura Carles	
027	22 enero	Juridica	Certificados auto demora	22 enero	10:30	Laura Carles	
029	22 enero	Operativa	Recapta pasaje novedad	22 enero	4:20	Laura Carles	

Además, los sistemas informáticos están funcionando más no correctamente, esto implica problemas en la gestión de ventanilla única y la de PQRSD, se observó la necesidad de capacitaciones adicionales en áreas específicas para los diferentes actores, ya que algunos procedimientos presentan problemáticas, lo que podría afectar la eficiencia.

La infraestructura y el equipamiento son áreas que requieren atención. La entidad sigue manejando un sello con tinta aun cuando el sistema de información provee herramientas tecnológicas para la impresión de sellos de radicación.





Bogotá D.C. 5 de enero de 2024

SEÑORES
TERMINAL DE TRANSPORTE DE MANIZALES S.A
OFICINA ASESORA JURIDICA
Email: gerencia@terminaldemanizales.com.co
serviciosadministrativos@terminaldemanizales.com.co jefferson.garcia@ucm.edu.co
CUIDAD

Cordial saludo.

Por medio de la presente, el suscrito Juan David González Peralta identificado con cédula de ciudadanía No. 80.009.542, en mi calidad de Representante Legal de Limpieza Institucional LASU S.A.S. con Nit. 900.427.788-3, solicito a ustedes certificación de los contratos ejecutados relacionados a continuación para lo cual requerimos contenga la siguiente información:

✓ CONTRATO No. JU-1200-2-2-025 DE 2022.

- Objeto y alcance del contrato si es el caso.
- Valor con cada una de las adiciones si es el caso.
- Fecha de inicio.
- Fecha de terminación.
- Duración total de la ejecución el contrato.
- Estado actual.
- Calificación del servicio.
- Adiciones
- Descripción sobre multas y/o penas pecuniaras, durante y al momento de finalización del contrato, hacia el contratista o terminación unilateral y/o sanción de cualquier tipo, derivada de un incumplimiento contractual relacionado con el contrato acreditado.
- Nombre y cargo de quien lo firma

Agradezco su atención y colaboración.

Cordialmente,


Ing. Juan David González Peralta
Representante Legal

TERMINAL DE TRANSPORTE
Identificado con: Juan David Peralta
Fecha: 9 de enero 2024
Módulo: ITSA 003
Identificado con: Loidra Cuita

Ing. Juan David González Peralta
Representante Legal
Limpieza Institucional LASU S.A.S.

(1) 9164681
(57) 3174048863

Carrera 74 No. 51a - 42
Bogotá - Colombia

www.lasu.com.co
gestorcomercial2@lasusas.co

Adicionalmente, se identificaron problemas en la coordinación y comunicación interna, que afectan la fluidez de los procesos y la eficiencia operativa. La falta de un sistema de retroalimentación efectivo para los colaboradores también limita la capacidad de identificar y resolver problemas de manera oportuna. Además, se observó una dependencia excesiva de procedimientos manuales, lo que aumenta el riesgo de errores y reduce la eficiencia operativa. La implementación de soluciones automatizadas podría mejorar significativamente estos aspectos.

Para abordar estas áreas de mejora, se recomienda implementar programas de capacitación continua para el personal y actualizar los procedimientos operativos regularmente. En cuanto a la seguridad de la información, es vital mejorar las prácticas de seguridad informática y proteger mejor los datos personales y confidenciales. Para fortalecer la gestión y control interno, se deben establecer controles más rigurosos y un sistema de verificación regular para monitorear y evaluar los procesos.

Asimismo, mejorar la coordinación y comunicación interna mediante canales de comunicación claros ayudará a la fluidez de los procesos. Establecer un sistema de retroalimentación para los colaboradores permitirá identificar y resolver problemas de manera más eficiente. Finalmente, la automatización de procesos reducirá errores y aumentará la eficiencia operativa, brindando un servicio más rápido y confiable a los usuarios.

En torno al manual de ventanilla única, el área responsable manifiesta:

Manizales 08 de julio de 2024

INFORMACION PENDENTE POR ENTREGA A LA INFORMACION SOLICITADA AL PROCEDIMIENTO DE VENTANILLA UNICA POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Manual de ventanilla única

R/ se encuentra en construcción

FUID de la ventanilla única

R/ se encuentra en construcción

Listado Actividades realizadas en el procedimiento de ventanilla única

R/

1. Se recibe el documento
2. Se sella (fecha, hora, nombre de quien recibe la correspondencia)
3. El documento se clasifica si es corres recibida o pqrscd
4. Se radica en SIICO.
5. Se asigna a la dependencia correspondiente para su conocimiento y tramite.
6. Se entrega por medio de formato (control entrega correspondencia recibida)

Listado y formato de control de préstamo de documentos

R/. No se cuenta con el formato de control de préstamo de documentos

Listado y formato de control de verificación de recibo de documentos

R/. el control de recibo de documentos se hace a través del reporte de correspondencia recibida 2024 (entregado)

En tal sentido, se evidencia falta de lineamientos para las actividades de ventanilla descritas a nivel de un manual, que garanticen la estandarización y control procedimental.

Durante el proceso de auditoría realizado a la ventanilla única, se detectó que ciertas dependencias no están remitiendo la totalidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) u otros documentos recibidos para su correspondiente radicación. Este hallazgo es de particular preocupación, ya que el no radicar todas las PQRSD puede resultar en una gestión ineficaz de la atención al ciudadano y comprometer el cumplimiento de los plazos legales establecidos para la respuesta.

La omisión de estos en el sistema de radicación puede deberse a diversos factores, tales como falta de claridad en los procedimientos internos, errores en la clasificación o registro de los documentos, o incluso posibles problemas en la comunicación interna entre las dependencias y la ventanilla única. Es necesario realizar un análisis detallado para identificar las causas específicas de esta situación y tomar medidas correctivas adecuadas.

El impacto de no radicar todos los documentos es significativo, ya que puede llevar a una percepción negativa del servicio por parte de los ciudadanos, además de posibles consecuencias legales y administrativas para la entidad. Es imperativo que las dependencias responsables implementen acciones correctivas de inmediato para asegurar que todos los sean debidamente radicados y gestionados, así como tener la trazabilidad en la gestión de informes.

Además, se recomienda reforzar las capacitaciones del personal en relación con los procedimientos de gestión de PQRSD y mejorar los controles internos para asegurar la integridad y completitud del proceso. También es necesario establecer un sistema de seguimiento y monitoreo constante para garantizar que estas medidas sean efectivas y sostenibles en el tiempo, asegurando una atención al ciudadano transparente, eficiente y conforme a la normativa vigente.

La ventanilla única de la Terminal de Transportes de Manizales S.A. presenta un desempeño generalmente positivo, con varias áreas que requieren atención y mejora. Las recomendaciones proporcionadas tienen como objetivo optimizar el funcionamiento y la eficiencia del servicio, asegurando un alto nivel de satisfacción entre los usuarios y un cumplimiento normativo sólido. La implementación de estas mejoras contribuirá a una operación más eficiente y un servicio de mayor calidad para todos los usuarios internos y externos.

8. PRONUNCIAMIENTO DEL PROCESO AUDITADO:

La Dependencia responsable del proceso auditada no se pronuncia en torno al informe preliminar emitido y remitido para su contradicción.

9. PRONUNCIAMIENTO DE CONTROL INTERNO:

En tal sentido, se entienden por aceptadas las observaciones.

Conforme a que no se realizó contradicción alguna frente a las observaciones establecidas en el Informe Preliminar de Auditoría, se mantienen las mismas como hallazgos del proceso auditor.

OBSERVACIÓN	HALLAZGO	DESESTIMADA
1	X	
2	X	
3	X	
4	X	
5	X	
6	X	
7	X	

10. RESÚMEN DE HALLAZGOS:

HALLAZGO 1: No Completitud de expedientes de radicación: Se detectó que, los expedientes (carpetas) contentivos de la documentación generada con los consecutivos asignados, se encuentra incompleta, es decir, que no existe trazabilidad y control de generación de los actos administrativos.

HALLAZGO 2: Errores en la asignación y/o registro de consecutivos de documentos oficiales: Se detectaron inconsistencias significativas en el uso de consecutivos de documentos Oficiales de la Terminal.

HALLAZGO 3: Falta de controles sobre la gestión de PQRSD: Se detectaron inconsistencias significativas en la gestión de PQRSD asociadas al sistema de información, al usuario radicador y al personal de la Terminal.

HALLAZGO 4: Insuficiente Capacitación del Personal: Se identificó que el usuario radicador y el personal, no ha recibido la capacitación adecuada para realizar sus funciones de manera

eficiente. En particular, se observó una falta de conocimiento sobre los procedimientos y lineamientos de la Terminal de Transportes y del aplicativo SIICO.

HALLAZGO 5: Falta de automatización de procesos: Se evidencia desarrollo de actividades manuales aun contando con herramientas tecnológicas que permiten el seguimiento y control a los procesos.

HALLAZGO 6: Inexistencia de Manual de Ventanilla Única: Se evidencia falta de lineamientos para las actividades de ventanilla descritas a nivel de un manual, que garanticen la estandarización y control procedimental.

HALLAZGO 7: No completitud de registros en ventanilla de Correspondencia Recibida: Se evidencia falta de registros de correspondencia (física y digital) en los radicados de correspondencia recibida CR en la Terminal de Transportes de Manizales.

Atentamente,

DANIEL FELIPE LIZCANO OCAMPO
Jefe oficina Asesora de Control Interno
Terminal de Transportes de Manizales S.A.