ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ

INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA AL PROCESO GESTIÓN DE DESARROLLO SOCIAL – PROCEDIMIENTOS COMISARIAS

OFICINA DE CONTROL INTERNO

	AUDITORIA	
TIPO DE INFORME (Basada en Riesgos)	**Interna**	X
	De Cumplimiento	
	Específica	
	De Seguimiento	

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	**Día:**	30	**Mes**	06	**Año**	2026

Aspecto Evaluable (Unidad Auditable):	Proceso Gestión de Desarrollo Social – Procedimientos Comisarías
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Dra. **Jenny Marcela Quintero Alvarado** Secretario de Desarrollo Social **Dra. María del Pilar Galeano** Directora Equidad y Familia **Dra. Elvia Marcel Díaz Torres** Comisaria de Familia 1 **Dra. Ángela García Sánchez** Comisaria de Familia 2 **Dra. Viviana Andrea Patiño Niño** Comisaria de Familia 3
Objetivo de la Auditoría:	Analizar. • Procedimiento Atención Conflictos de Familia – Comisaría de Familia • Procedimiento de Conciliación Comisaría de Familia • Procedimiento Medidas de Protección • Procedimiento Restablecimiento de Derechos Comisaría de Familia • Procedimiento Registro de Deudores Alimentarios Morosos (REDAM) • Seguimiento Indicadores • Seguimiento Mapa de Riesgos • Revisión del Normograma • Revisión de Gestión Documental • Revisión estado PQRS • Avance Metas Plan de Desarrollo Cajicá Ideal 2024 -2027
Alcance de la Auditoría:	La Auditoria se enfocará en las operaciones de los procedimientos antes mencionados, realizados entre el 01/01/2025 y el 31/12/2025 del Proceso Gestión de Desarrollo Social – Procedimiento Comisarías
Criterios de la Auditoría:	Constitución Política de Colombia 1991 **Ley 84 de 1873** - Código Civil artículo 411. ***La Ley 294 de 1996*** desarrolla el artículo 42 de la Constitución Política de Colombia y establece normas para prevenir, remediar y sancionar la violencia intrafamiliar. **La Ley 721 de 2001** regula los procedimientos para establecer la paternidad o maternidad mediante

	pruebas científicas de ADN, garantizando un alto índice de certeza y la certificación de laboratorios autorizados. **Ley 769 de agosto 06 de 2002**, modificada por el Artículo 1º de la Ley 1383 del 16 de marzo de 2010. Ley 1098 de 2006 "Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia." **La Ley 1098 de 2006** establece el Código de la Infancia y la Adolescencia en Colombia, garantizando la protección integral de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. **La Ley 1564 de 2012:** expide el Código General del Proceso en Colombia, regulando la actividad procesal en asuntos civiles, comerciales, de familia y agrarios **La Ley 1542 de 2012** busca garantizar la protección de las mujeres y la diligencia de las autoridades en la investigación de delitos de violencia, eliminando el carácter querellable de ciertos delitos de violencia intrafamiliar e inasistencia alimentaria ***Ley 1712 de 2014.*** "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones". **Ley 1850 de 2017** "Por medio de la cual se establecen medidas de protección al adulto mayor en Colombia, se modifican las leyes 1251 de 2008, 1315 de 2009, 599 de 2000 y 1276 de 2009, se penaliza el maltrato intrafamiliar por abandono y se dictan otras disposiciones". **La Ley 1878 de 2018** modifica varios artículos de la Ley 1098 de 2006, fortaleciendo la verificación de derechos de niños, niñas y adolescentes y estableciendo procedimientos administrativos y judiciales específicos. **Ley 87 de 1993**. "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones". **Ley 594 de 2000.** "Ley General de Archivos" Ley 1098 de 2006: (Noviembre 8). Modificada por el art. 36, Decreto Nacional 126 de 2010, en lo relativo a las multas, Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 860 de 2010: Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia. **Ley 599 de 2000:** Por el cual se expide el Código Penal. La Ley 575 de 2000 reforma parcialmente la Ley 294 de 1996 y establece medidas de protección frente a la violencia intrafamiliar en Colombia. **Ley 1150 de 2007**: "Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan disposiciones generales sobre la contratación con recursos públicos **Ley 1257 de 2008** "Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres, se reforman los Códigos Penal, de Procedimiento Penal, la Ley 294 de 1996 y se dictan otras

	disposiciones **Ley 1755 del 2015**: "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". **La Ley 2126 de 2021** regula la creación, funcionamiento y competencias de las Comisarías de Familia en Colombia, enfocándose en la protección de víctimas de violencia en el contexto familiar **La Ley 2089 de 2021** prohíbe el uso del castigo físico, los tratos crueles, humillantes o degradantes y cualquier tipo de violencia como método de corrección contra niñas, niños y adolescentes en Colombia. **La Ley 2220 de 2022** expide el Estatuto de Conciliación y crea el Sistema Nacional de Conciliación en Colombia **Acuerdo Municipal N° 06 de 2022** "Por medio del cual se establece la estructura administrativa de la administración municipal de Cajicá nivel central-alcaldía, se señalan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones". **Acuerdo Municipal 001 de 2024**. "POR EL CUAL SE ADOPTA EL PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL "CAJICÁ IDEAL 2024 – 2027" **ACUERDO No. 001 del 2024 (29 de febrero).** "Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones." **El Decreto 2591 de 1991:** Reglamenta la acción de tutela en Colombia, garantizando la protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales. **Decreto 306 de 1992** establece disposiciones sobre el trámite de la acción de tutela en Colombia. Este decreto rige a partir de su publicación el 19 de febrero de 1992 y se aplica en todo lo que no sea contrario a lo dispuesto en el Decreto 2591 de 1991 **El Decreto 652 de 2001** reglamenta la Ley 294 de 1996, parcialmente reformada por la Ley 575 de 2000, estableciendo procedimientos y deberes para la protección de víctimas de violencia intrafamiliar en Colombia. **El Decreto 4840 de 2007** reglamenta la creación, organización, competencias y financiación de las Comisarías de Familia en Colombia, según lo establecido en la Ley 1098 de 2006. **El Decreto 4799 de 2011** reglamenta parcialmente las Leyes 294 de 1996, 575 de 2000 y 1257 de 2008, estableciendo medidas para garantizar la protección de las mujeres frente a la violencia y el acceso efectivo a la justicia en Colombia **Decreto 19 de 2012** "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública" **El Decreto 2734 de 2012** reglamenta las medidas de atención a mujeres víctimas de violencia en Colombia, estableciendo criterios, procedimientos y

	responsabilidades del Sistema General de Seguridad Social en Salud y autoridades competentes. **Decreto 2851 de 2013:** Por el cual se reglamentan los artículos 3°, 4°, 5°, 6°, 7°, 9º, 10, 12, 13, 18 y 19 de la Ley 1503 de 2011 y se dictan otras disposiciones. **El Decreto 1069 de 2015** es el Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho en Colombia, que compila y racionaliza la normativa vigente del sector. **Decreto 1082 de 2015:** Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional en Colombia. Expedido el 26 de mayo de 2015, consolida y simplifica la normativa reglamentaria de dicho sector, con el objetivo de racionalizar el ordenamiento jurídico y fortalecer la gestión pública. **Decreto 460 DE 2020**: Por el cual se dictan medidas para garantizar la prestación del servicio a cargo de las comisarías de familia, dentro del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica **Plan Anual de Auditorias de Gestión basado en riesgos vigencia 2026**

Reunión de Apertura						Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre					
Día	09	Mes	06	Año	2026	Desde	09/06/2026 D/M/A	Hasta	16/06/2026 D/M/A	Día	24	Mes	06	Año	2026

Jefe Oficina de Control Interno Auditor Lider	Omar Giovanni Sánchez Nova
Equipo Auditor	Omar Giovanni Sánchez Nova - Auditor Líder Gladys Mancera González – Equipo Auditor

METODOLOGÍA

En el marco de las competencias asignadas a la Oficina de Control Interno del municipio de Cajicá, Cundinamarca, y en cumplimiento de su rol de evaluación y seguimiento, se llevó a cabo una auditoría conforme al Plan Anual de Auditoría correspondiente a la vigencia 2025. Este ejercicio se orientó a verificar el cumplimiento de los criterios definidos en el presente informe.

Asimismo, la auditoría se desarrolló con el propósito de aportar al fortalecimiento de la gestión institucional, mediante la identificación de oportunidades de mejora que contribuyan a la continuidad y optimización de los procesos. En este sentido, se adelantaron diversas actividades encaminadas a garantizar el seguimiento y los resultados aquí consignados.

1. Planificación de la auditoría.

2. Remisión de la Carta de Compromiso de Auditoría Interna de fecha 1 de junio de 2026, dirigida a la Secretaría de Desarrollo Social – Dirección de Equidad y Familia – Comisarías de Familia, mediante la cual se comunicó oficialmente la programación y el inicio de la Auditoría Interna al Proceso de Gestión de Desarrollo Social – Comisarías de Familia. Dicho documento fue enviado el 1 de junio de 2026, con el propósito de informar los procedimientos, cronograma y demás aspectos relacionados con el desarrollo de la auditoría, garantizando el cumplimiento de los principios de transparencia, coordinación y oportunidad dentro del ejercicio de evaluación independiente adelantado por la Oficina de Control Interno.

2. El 9 de junio de 2026 se dio inicio a la auditoría del proceso de Gestión de Desarrollo Social – Procedimientos Comisarías, ocasión en la cual se presentó el Plan de Trabajo, detallando el objetivo de la auditoría, los criterios, el alcance, el equipo auditor; asimismo, se coordinó la identificación de los responsables de suministrar la información, los horarios y el procedimiento para su solicitud.

3. Entre los días 09 y 16 de junio de 2026 se desarrolló la auditoría al proceso de Gestión de Desarrollo Social – Procedimientos Comisarías, durante la cual se realizaron entrevistas a los siguientes funcionarios: Jenny Marcela Quintero Alvarado, María del Pilar Galeano, María Fernanda Velandia, Angela García Sánchez, Viviana Andrea Patiño, Wilmar Adrian Zapata, y Nicolás Nieto Rodríguez, entre otros.

RESUMEN EJECUTIVO:

La Auditoría Interna desempeña un papel importante en la gestión de la Administración Municipal. Entre sus funciones están las de identificar riesgos potenciales y oportunidades de mejora, además de prevenir errores en los procesos. Su labor es crucial, ya que ofrece una evaluación independiente y objetiva de los controles implementados.

El principal objetivo de la Auditoría Interna es proporcionar información precisa sobre el funcionamiento integral del sistema. Esto facilita a la Alta Dirección la toma de decisiones orientadas a mejorar la eficiencia en la gestión administrativa y asegura el cumplimiento adecuado de los objetivos y obligaciones establecidos.

- Durante la auditoría al Proceso Gestión de Desarrollo Social – Procedimientos Comisarías, se siguieron las normas de auditoría generalmente aceptadas para garantizar su validez y confiabilidad. El enfoque principal de la auditoría fue analizar los procedimientos del Proceso Gestión de Desarrollo Social – Procedimientos Comisarías, incluyendo los procedimientos: Procedimiento Atención Conflictos de Familia – Comisaría de Familia, Procedimiento de Conciliación Comisaría de Familia, Procedimiento Medidas de Protección, Procedimiento Restablecimiento de Derechos Comisaría de Familia, Procedimiento Registro de Deudores Alimentarios Morosos (REDAM), Seguimiento Indicadores, Seguimiento Mapa de Riesgos, Revisión del Normograma, Revisión de Gestión Documental, Revisión estado PQRS, Avance Metas Plan de Desarrollo Cajicá Ideal 2024 -2027, entre otros.

Durante el proceso de auditoría, la Oficina de Control Interno sigue el ciclo PHVA, que comprende las etapas de Planear, Hacer, Verificar y Actuar. Antes de iniciar la auditoría, se elabora un Plan de Auditorías que establece los objetivos y responsabilidades de cada auditoría. Este plan es aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y se modifica según sea necesario durante su implementación.

DESARROLLO DE LA AUDITORIA:

- **Procedimiento Atención Conflictos de Familia – Comisaría de Familia**

El Procedimiento de Atención a Conflictos de Familia tiene como objeto brindar orientación, acompañamiento e intervención psicosocial a las personas y grupos familiares que enfrentan situaciones de conflicto al interior o exterior del núcleo familiar, especialmente cuando se encuentren involucrados niños, niñas, adolescentes o cualquier otro integrante de la familia, promoviendo la protección de sus derechos, el fortalecimiento de las relaciones familiares y la búsqueda de soluciones pacíficas a las problemáticas presentadas.

Este procedimiento busca identificar y fortalecer los recursos personales, familiares y psicosociales de los usuarios, facilitando espacios de escucha, orientación y atención interdisciplinaria que contribuyan a la resolución de los conflictos, la prevención de situaciones de vulneración de derechos y el mejoramiento de la convivencia familiar.

Teniendo en cuenta que el procedimiento de la Secretaría de Desarrollo Social objeto de auditoría por parte de la Oficina de Control Interno corresponde a las Comisarías de Familia No. 1, No. 2 y No. 3, y que estas dependencias prestan sus servicios en diferentes sedes del municipio, a saber: Comisaría de Familia No. 1 ubicada en la Casa de Justicia, Comisaría de Familia No. 2 ubicada en el sector Capellanía, Carrera 6 No. 2-36, y Comisaría de Familia No. 3 ubicada en el sector ECOIN, se hace necesario para esta Jefatura identificar y verificar la competencia territorial asignada a cada una de ellas, con el fin de determinar la adecuada distribución de los asuntos atendidos, la cobertura del servicio y el cumplimiento de los lineamientos establecidos para la atención de los usuarios dentro de sus respectivas jurisdicciones.

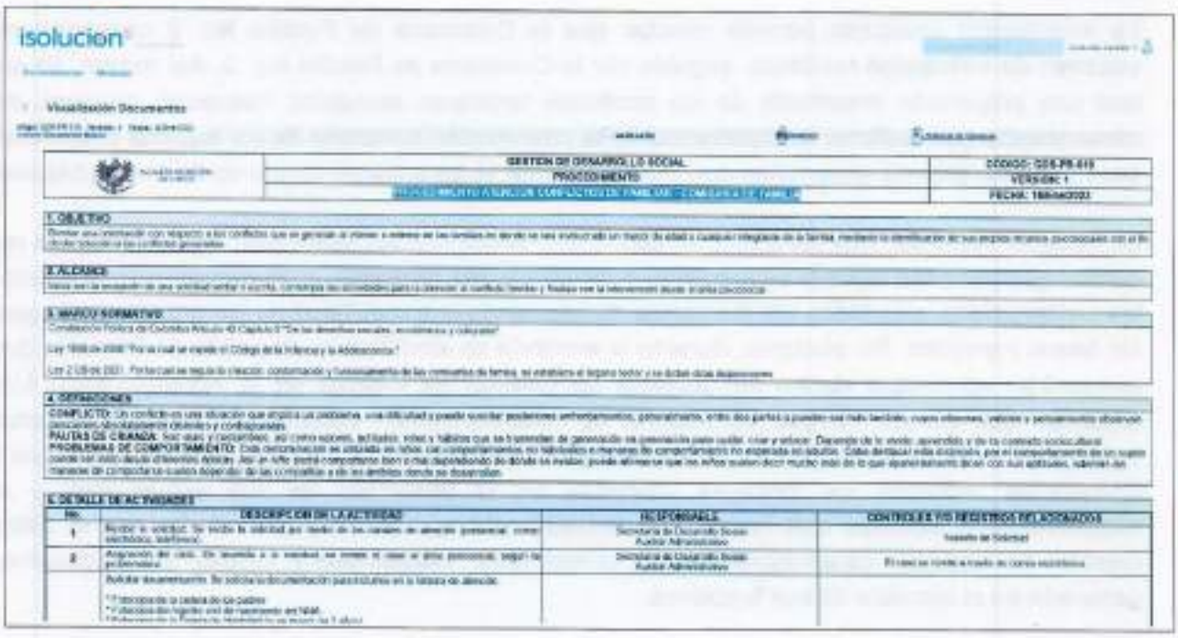
Competencia Territorial Comisarías de Familia

Comisaría 1 - Casa de Justicia	Comisaría 2 - Capellanía, Carrera 6 No. 2-36	Comisaría 3 – ECOIN - Canelón
La Palma	Manas	Chuntame
La Laguna	La Cumbre	Santa Cruz
Centro	Quebrada del Campo	Calle Séptima
LaFlorida	Capellanía	Puente Vargas
El Bebedero	Aguanica	Puente Vargas La Variante
Canelón	Tairona	La Estación
El Cortijo	Santa Inés	Granjitas
Calahorra	El Rocío	Gran Colombia
Buena Suerte	Rincón Santo	
	El Misterio	
	Asovica	

Fuente: Oficina de Control Interno

El proceso Atención Conflictos de Familia inicia con la recepción de la solicitud de atención, la cual puede presentarse de manera verbal o escrita por parte del usuario o de cualquier persona interesada, continúa con la valoración inicial del caso y el desarrollo de las actividades de orientación, acompañamiento e intervención que resulten pertinentes según la situación identificada, y finaliza con la atención e intervención realizada desde el área psicosocial, dejando los respectivos soportes y registros de las actuaciones adelantadas.

A través de este procedimiento, la Comisaría de Familia contribuye al fortalecimiento de los mecanismos de protección integral de la familia, la promoción de entornos protectores y la garantía de los derechos de sus integrantes, en cumplimiento de las disposiciones legales y las competencias asignadas a estas dependencias.


isolucion

Visualización Documentos

	GESTION DE DESARROLLO SOCIAL	CÓDIGO: GDS-PR-019
	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 1
	PROCEDIMIENTO ATENCION CONFLICTOS DE FAMILIA - COMISARIA DE FAMILIA	FECHA: 16/ENERO/2023

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia Artículo 42 Capítulo 3 "De los derechos sociales, económicos y culturales"

Ley 1098 de 2006 "Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia"

Ley 2126 de 2021 "Por la cual se regula la creación, conformación y funcionamiento de las comisarías de familia, se establece el régimen laboral y se dictan otras disposiciones"

4. DEFINICIONES

CONFLICTO: Un conflicto es una situación que implica un problema, una dificultad y puede suscitar posiciones enfrentamientos, generalmente, entre dos partes o puedes ser más bandos, cuyos intereses, valores y pensamientos observan [illegible] diferentes y contrapuestos.

PAUTAS DE CRIANZA: Son reglas y comportamientos, así como valores, actitudes, [illegible] que se transmiten de generación en generación para cuidar, criar y educar. Dependen de la etnia, ascendencia y de los contextos sociocultural.

PROBLEMAS DE COMPORTAMIENTO: Esta determinación es utilizada en niños con comportamientos, no habituales o maneras de comportamiento no esperada en adultos. Cada [illegible] es diferente, por el comportamiento de un niño puede ser visto desde diferentes ángulos. Así, un niño puede comportarse bien o mal dependiendo de donde se encuentre, puede afirmarse que los niños suelen decir mucho más de lo que aparentemente dicen con sus actitudes, valores, maneras de comportarse cuales dependen de las complejas e de sus ambientes donde se desarrollan.

5. DETALLE DE ACTIVIDADES

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROLES Y/O REGISTROS DE LA ACTIVIDAD
1	Recibir la solicitud. Se recibe la solicitud por medio de los canales de atención presencial, correo electrónico, telefónico.	Secretaria de Desarrollo Social Auxiliar Administrativo	Formato de Solicitud
2	Asignación del caso. Se asignan a la comisaría, se remite el caso al área psicosocial, según la problemática.	Secretaria de Desarrollo Social Auxiliar Administrativo	El caso se remite a través de correo electrónico
	Solicitar documentación. Se solicita la documentación para incluirlas en la historia de atención. * Fotocopia de la cedula de los padres * Fotocopia del registro civil de nacimiento del NNA * Fotocopia de la Tarjeta de identidad si ya mayor de 7 años		

Para efectos de la presente auditoría, se revisó el procedimiento denominado "Atención Conflictos de Familia", Código GDC-PR-019, Versión 1 de fecha 16 de enero de 2023, aplicable a las tres Comisarías de Familia del municipio y documentado en la plataforma Isolución.

De acuerdo con las actividades definidas, el proceso inicia con la recepción de la solicitud por los diferentes canales de atención institucional, continúa con la asignación del caso al área psicosocial según la problemática presentada y la solicitud de la documentación requerida para la apertura de la historia de atención. Posteriormente, se realiza la valoración inicial del caso, la escucha de las partes involucradas, la identificación de la situación problemática, el análisis de los intereses y necesidades de cada una de ellas, la orientación sobre las consecuencias familiares y legales derivadas del conflicto y la formulación de alternativas de solución orientadas a la construcción de acuerdos y compromisos.

Una vez definidos los compromisos, estos deben quedar consignados en la respectiva acta debidamente suscrita por las partes intervinientes. El procedimiento contempla además la realización de seguimiento a los compromisos adquiridos, mediante citaciones o contacto telefónico, con el fin de verificar su cumplimiento y, de ser procedente, efectuar el cierre del proceso. Finalmente, la documentación generada debe ser organizada y archivada conforme a las Tablas de Retención Documental vigentes.

De acuerdo con la información suministrada por las tres Comisarías de Familia, durante la vigencia 2025 se atendieron aproximadamente 469 solicitudes relacionadas con conflictos familiares, distribuidas así:

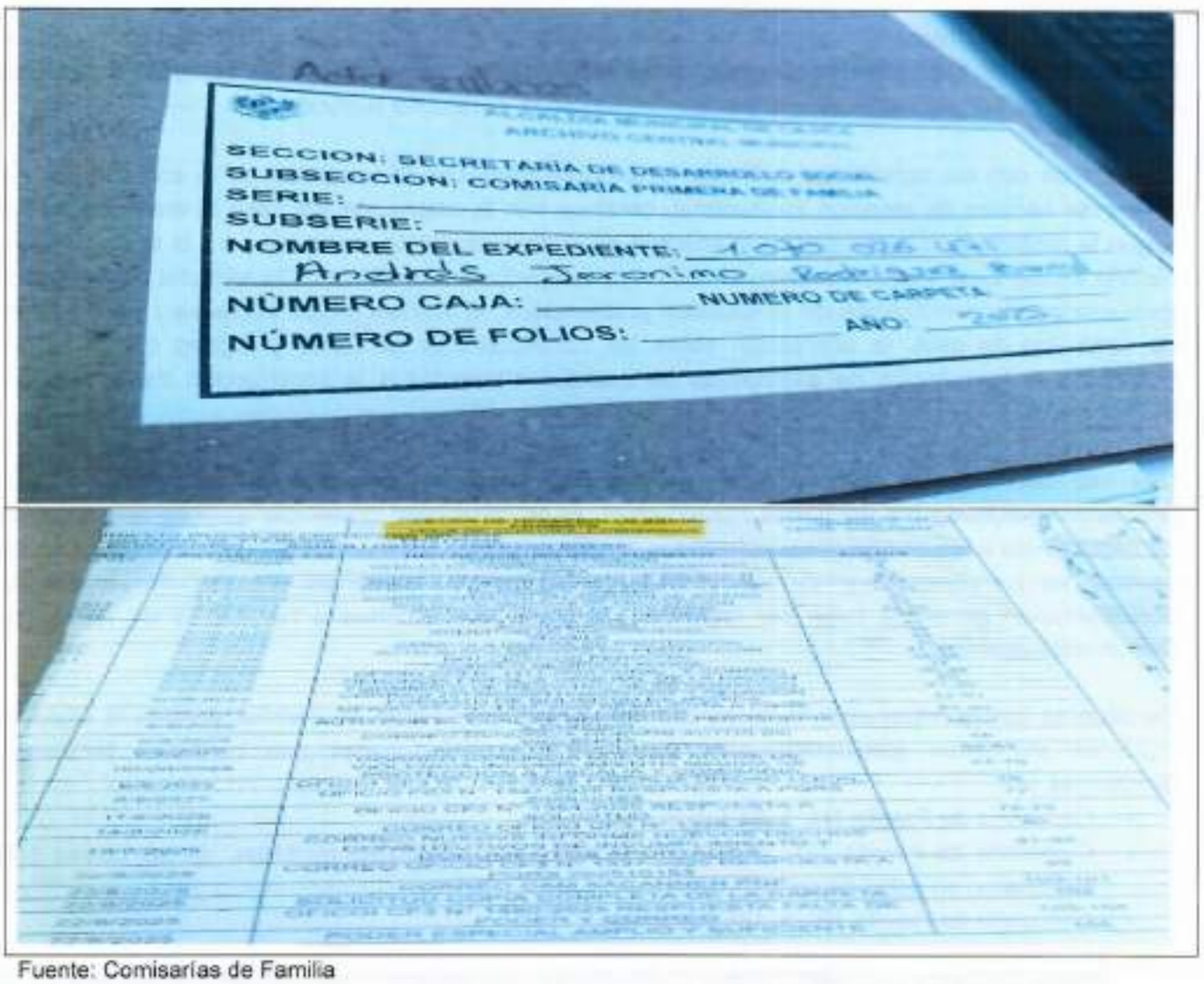
- Comisaría de Familia No. 1: 84 solicitudes.
- Comisaría de Familia No. 2: aproximadamente 200 solicitudes recibidas, de las cuales 156 culminaron en actas de compromiso.
- Comisaría de Familia No. 3: 185 solicitudes.

ATENCION DE CONFLICTOS DE FAMILIA		
Solicitudes atendidas vigencia 2025		
Comisaría 1	Comisaría 2	Comisaría 3
84 Solicitudes	200 Solicitudes	185 Solicitudes
Total: 469 Solicitudes		

Fuente: Oficina de Control Interno

La información analizada permite concluir que la Comisaría de Familia No. 2 concentra el mayor volumen de solicitudes recibidas, seguida por la Comisaría de Familia No. 3. Así mismo, se evidencia que una proporción importante de los conflictos familiares atendidos involucran menores de edad, circunstancia que reafirma la importancia de la intervención temprana de los equipos interdisciplinarios para la prevención de situaciones que puedan afectar la garantía de derechos de esta población.

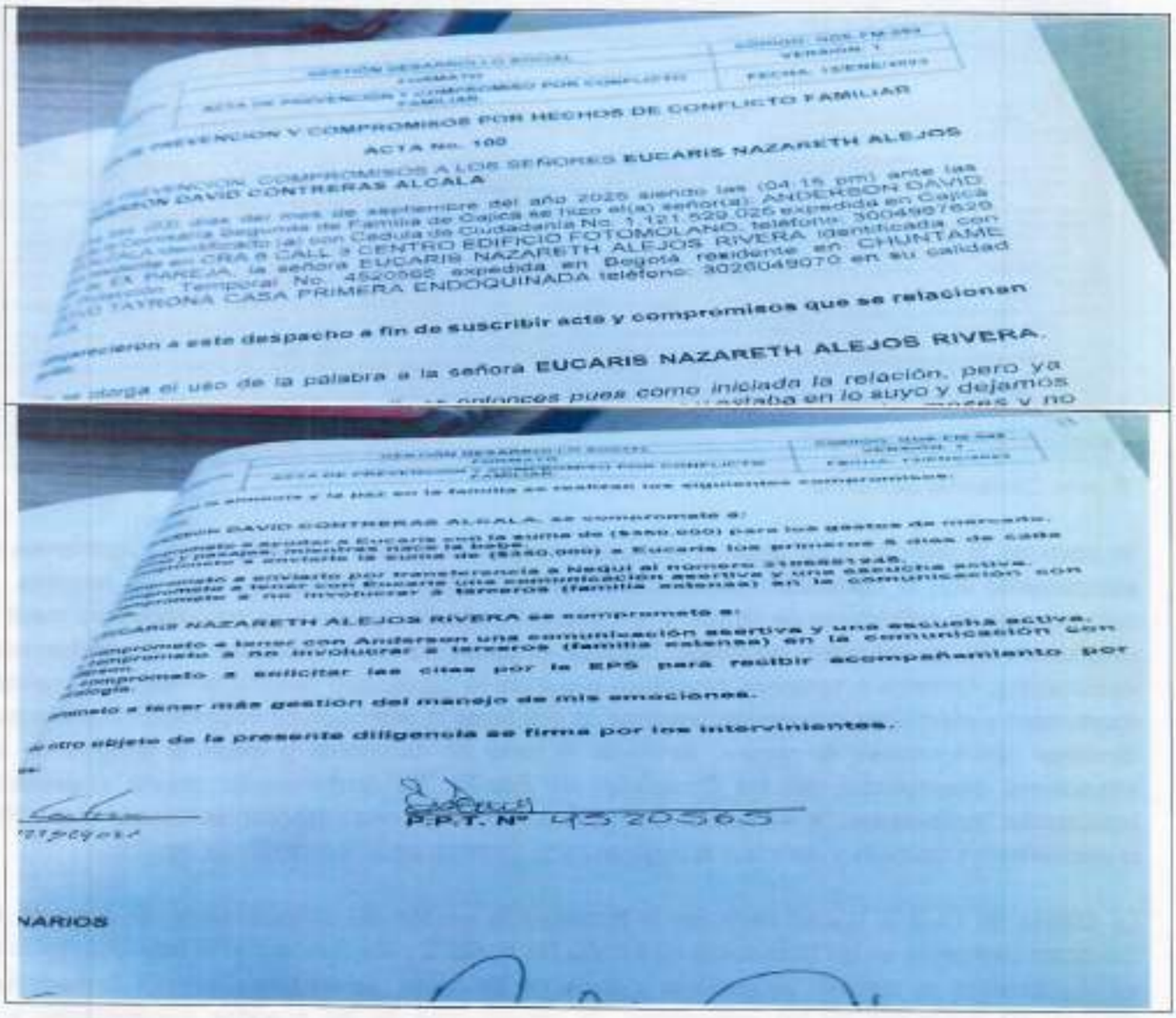
Se observa, además, que las tres Comisarías de Familia han implementado mecanismos de registro y control que permiten realizar seguimiento a las solicitudes recibidas, a las actuaciones adelantadas y a los compromisos adquiridos por las partes, fortaleciendo la trazabilidad de los procesos y la gestión de los casos atendidos. No obstante, durante la auditoría se identificó la utilización de formatos que no se encuentran aprobados dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la Administración Municipal, situación que genera riesgos en materia de estandarización documental, control de versiones y cumplimiento de los lineamientos institucionales. En consecuencia, se considera necesario que las tres Comisarías unifiquen los formatos utilizados en el desarrollo de sus actuaciones y adopten exclusivamente aquellos que hayan sido debidamente aprobados y controlados por el Sistema de Gestión de Calidad, garantizando así la uniformidad, trazabilidad y validez de la documentación generada en el ejercicio de sus funciones.



Fuente: Comisarías de Familia

Desde la perspectiva de la Oficina de Control Interno, el Procedimiento de Atención de Conflictos de Familia contribuye positivamente a la imagen institucional de las Comisarías de Familia y de la Secretaría de Desarrollo Social, en la medida en que promueve espacios de diálogo, conciliación, orientación psicosocial y solución pacífica de controversias familiares.

La participación activa de los equipos psicosociales, la formalización de compromisos mediante actas y el seguimiento a los acuerdos alcanzados constituyen herramientas que fortalecen la confianza de la ciudadanía en las Comisarías de Familia y favorecen la percepción de cercanía, acompañamiento y protección por parte de la Administración Municipal.



PREVENCION Y COMPROMISOS POR HECHOS DE CONFLICTO FAMILIAR

ACTA No. 100

PREVENCION, COMPROMISOS A LOS SEÑORES EUCARIS NAZARETH ALEJOS
DAVID CONTRERAS ALCALA

CENTRO EDIFICIO FOTOMOLANO, teléfono: 3004997629
EUCARIS NAZARETH ALEJOS RIVERA identificada con
residente en CHUNTAME
Temporal No. 4520565 expedida en Bogotá
TATRONA CASA PRIMERA ENDOQUINADA teléfono: 3026049070 en su calidad

comparecieron a este despacho a fin de suscribir acta y compromisos que se relacionan

se otorga el uso de la palabra a la señora EUCARIS NAZARETH ALEJOS RIVERA.

como iniciada la relación, pero ya
en lo suyo y dejamos

DAVID CONTRERAS ALCALA, se compromete a:
a ayudar a Eucaris con la suma de ($350.000) para los gastos de mercado.
mientras nace la bebe.
la suma de ($350.000) a Eucaris los primeros 8 días de cada
enviarlo por transferencia a Nequi al número 3108831245.
a tener con Eucaris una comunicación asertiva y una escucha activa.
a no involucrar a terceros (familia extensa) en la comunicación con

NAZARETH ALEJOS RIVERA se compromete a:
compromiso a tener con Anderson una comunicación asertiva y una escucha activa.
compromiso a no involucrar a terceros (familia extensa) en la comunicación con
compromiso a solicitar las citas por la EPS para recibir acompañamiento por
psicología.
compromiso a tener más gestion del manejo de mis emociones.

otro objeto de la presente diligencia se firma por los intervinientes.

P.P.T. Nº 45205565

NARIOS

GESTIÓN DESARROLLO SOCIAL

FORMATO

AUTO DE AVOCAR Y ORDENAR LA INSCRIPCIÓN DE DEUDOR EN EL REGISTRO DE DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSOS - REDAM

VERSIÓN: 01

FECHA: 15/05/2024

1.016.095.942 expedida en Bogotá D.C. en calidad de progenitor en contra del presunto deudor, el señor DAVID GERARDO CUARTAS BETANCURT identificado con cédula de ciudadanía N° 1.016.398.916 de Bogotá D.C.

SEGUNDO: NOTIFICAR de forma personal y/o por correo electrónico al presunto deudor, señor DAVID GERARDO CUARTAS BETANCURT, identificado con cédula de ciudadanía N° 1.016.398.916 de Bogotá D.C. del presente auto.

TERCERO: CÓRRASE traslado al presunto deudor señor DAVID GERARDO CUARTAS BETANCURT, identificado con cédula de ciudadanía N° 1.016.398.916 de Bogotá D.C., para que dentro del término de los CINCO (05) DIAS al recibo de la notificación, alegue las manifestaciones que a bien considere y aporte las pruebas que estime pertinentes en relación con el pago o estado actual de las obligaciones alimentarias de las se encuentre en mora.

CUARTO: Se le hace saber al presunto deudor señor DAVID GERARDO CUARTAS BETANCURT, identificado con cédula de ciudadanía N° 1.016.398.916 de Bogotá D.C., el contenido del artículo 6 de la Ley 2097 de 2021, el cual reza:

"ARTÍCULO 6o. CONSECUENCIAS DE LA INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSOS. La inscripción en el Registro de Deudores Alimentarios Morosos generará las siguientes consecuencias:

1. El deudor alimentario moroso aún podrá contratar con el Estado una vez se ponga a paz y salvo con sus obligaciones alimentarias. Esta inhabilidad también se predica del deudor alimentario moroso que actúe como representante legal de la persona jurídica que aspira a contratar con el Estado.
2. No se podrá nombrar ni posesionar en cargos públicos ni de elección popular a las personas reportadas en el Registro de Deudores Alimentarios Morosos, hasta tanto no se pongan a paz y salvo con las obligaciones alimentarias.
3. Si el deudor alimentario es servidor público al momento de su inscripción en el Redam, estará sujeto a la suspensión del ejercicio de sus funciones, hasta tanto no se ponga a paz y salvo con las obligaciones alimentarias. En todo caso, se garantizará al deudor alimentario los derechos de defensa y debido proceso.
4. Cuando el deudor alimentario pretenda perfeccionar la enajenación de bienes muebles o inmuebles sujetos a registro, la notaría exigirá el certificado del Registro de Deudores Alimentarios Morosos.
Cuando el deudor alimentario solicite un crédito o la renovación de un crédito ante una entidad financiera o de financiamiento, se exigirá el certificado del Registro de Deudores Alimentarios Morosos.
impedimento para salir del país y efectuar trámites migratorios ante Migración Colombia o la entidad que haga sus veces.
No se requerirá la autorización del padre o madre inscrito en el Redam contemplada en el artículo 110 de la Ley 1098 de 2006."

FÍQUESE Y CÚMPLASE,

Fuente: Comisarías de Familia

No obstante, la atención a los usuarios que acuden a las Comisarías de Familia y los mecanismos de acercamiento con la comunidad pueden fortalecerse mediante la estandarización de registros, la consolidación de indicadores de gestión y la implementación de mecanismos periódicos para medir la satisfacción de los usuarios atendidos. Durante el desarrollo de la auditoría no se evidenciaron instrumentos, formatos o controles orientados a evaluar la percepción ciudadana frente a la calidad, oportunidad y efectividad del servicio prestado, lo que limita la obtención de información objetiva para identificar oportunidades de mejora, fortalecer la toma de decisiones y medir el impacto de las actuaciones desarrolladas por las Comisarías de Familia. En consecuencia, resulta conveniente implementar herramientas de evaluación de satisfacción que permitan conocer de manera sistemática la opinión de los usuarios y contribuir al mejoramiento continuo de la prestación del servicio.

La Oficina de Control Interno recomienda fortalecer la gestión del Procedimiento de Atención de Conflictos de Familia en las Comisarías de Familia No. 1, No. 2 y No. 3 mediante la estandarización de los mecanismos de registro, seguimiento y cierre de los casos, garantizando criterios homogéneos para la documentación de las actuaciones, la conservación de los soportes documentales y la utilización exclusiva de formatos debidamente aprobados, codificados y controlados por el Sistema de Gestión de Calidad de la Administración Municipal.

Así mismo, se recomienda consolidar estadísticas e indicadores de gestión que permitan medir la demanda del servicio, la efectividad de las intervenciones, el cumplimiento de los compromisos adquiridos por las partes y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos, como herramientas para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo del proceso.

De igual manera, se recomienda fortalecer la articulación entre las Comisarías de Familia, los equipos psicosociales, la Oficina de Calidad y las demás dependencias de apoyo, con el fin de unificar criterios de actuación, formalizar las necesidades documentales propias del servicio, garantizar la trazabilidad y control de la información y promover acciones preventivas que contribuyan a la resolución pacífica de los conflictos familiares y a la prevención de situaciones de violencia intrafamiliar. **(R.1)**

- **Procedimiento de Conciliación Comisaría de Familia**

Para la presente revisión se seleccionaron de manera aleatoria expedientes del año 2025, los cuales fueron analizados con el propósito de verificar el cumplimiento de las actividades establecidas en el procedimiento correspondiente.

COMISARÍA PRIMERA DE FAMILIA

La auditoría fue realizada de manera presencial in situ el día 11 de junio de 2026 en la Comisaría Primera de Familia. Durante la visita se entrevistó a la funcionaria auditada, quien informó que durante la vigencia 2025 se tramitaron un total de 67 conciliaciones, se expidió 1 resolución y se registraron 20 conciliaciones fracasadas.

Expediente 2025 MCDJ

Al verificar el expediente, se evidenció la existencia de la hoja de control debidamente diligenciada, observándose que la numeración corresponde a los folios establecidos. La documentación se encuentra organizada y en orden acorde a la hoja de control. Se encontró oficio con fecha 26 de agosto, mediante el cual se cita a audiencia para el día 2 de octubre a las 2:00 p. m.

Asimismo, se encontró el acta de conciliación de fecha 2 de octubre, diligenciada en el formato y versión correspondientes, evidenciándose cumplimiento de lo establecido en el procedimiento. Se verificó documento remitido por correo electrónico y formato SICAAC; sin embargo, este último no se encuentra foliado.

Expediente 2025 JASH

Se evidenció la hoja de control debidamente diligenciada, con los folios correspondientes y relacionados con la documentación contenida en el expediente. Asimismo, se encontró el acta de conciliación, evidenciándose el cumplimiento de las actividades establecidas en el procedimiento. La organización documental se encuentra acorde con lo registrado en la hoja de control, permitiendo la adecuada trazabilidad de las actuaciones. Adicionalmente, se verificó documentación que el acta fue remitida por correo electrónico y cuenta con el formato SICAAC; sin embargo, se observó que este último no se encuentra foliado.

Expediente 2025 SMB

Durante la revisión del expediente se evidenció la documentación correspondiente al trámite de conciliación. Se encontró incorporada el acta de conciliación en formato versión 1, correspondiente a una conciliación declarada fracasada, la cual permite verificar la gestión realizada y el registro de las actuaciones adelantadas. La documentación se encuentra relacionada con el trámite y permite dar seguimiento al proceso; no obstante, al momento de la auditoría no se evidenció la hoja de control documental, instrumento que contribuye a la trazabilidad y control de los documentos que integran el expediente. Asimismo, se encontró el formato SICAAC asociado al caso, el cual no cuenta con la firma correspondiente.

Expediente 2025 JSBB

Durante la revisión del expediente se verificó la existencia de la hoja de control debidamente diligenciada, evidenciándose correspondencia entre la numeración registrada y los documentos. Asimismo, se encontró la respectiva boleta de citación, la historia de atención de la Comisaría de Familia y el acta de conciliación, documentos que permiten constatar el desarrollo de las actividades y el cumplimiento dentro del procedimiento. La organización documental observada facilita la trazabilidad

del trámite y el seguimiento de las actuaciones adelantadas. Adicionalmente, se evidenció la presencia del formato SICAAC asociado al expediente; sin embargo, este no cuenta con las firmas requeridas para su completa formalización.

COMISARIA SEGUNDA DE FAMILIA

La auditoría fue realizada **In situ** el día **10 de junio de 2026**, siendo atendida por la funcionaria **Ángela García Sánchez**, Comisaria de Familia 2. La revisión tuvo como propósito verificar el cumplimiento del alcance definido para el procedimiento, incluyendo las actividades de conciliación y la elaboración de las correspondientes actas de conciliación, conforme al marco legal aplicable.

Durante la auditoría se indagó sobre el número de conciliaciones realizadas durante la vigencia 2025. La auditada informó que se llevaron a cabo **128 conciliaciones**. Posteriormente, se revisó la base de datos compartida en drive, verificando la información registrada.

A continuación, se presenta la imagen como evidencia correspondiente a la información verificada durante la auditoría.

Fuente: Drive Comisaria de Familia 2- Libro Comisaria Segunda de Familia 2025

Conciliación 65-2025 PBJA

Se encuentra la solicitud en el folio 13; sin embargo, se evidencia que no existe una organización cronológica del expediente. Frente a esta situación, la auditada refiere que, por lineamientos del ICBF y del Archivo, la organización debe realizarse de esa manera. Asimismo, manifiestan que cada solicitud cuenta con los tiempos establecidos conforme a los derechos de petición; no obstante, si existe la posibilidad de emitir los informes antes del plazo previsto, se les da trámite anticipadamente.

En el presente expediente se evidencia una solicitud con fecha del 30 de septiembre. Posteriormente, se requirió información adicional sobre el caso, cuya recepción total se realizó el 2 de octubre. La respuesta fue emitida el 18 de noviembre de 2024. Todas las respuestas fueron enviadas por correo electrónico.

Se encuentra el acta de conciliación en los folios 20 y 21, y el auto en el folio 23. Asimismo, se observa que el último folio correspondiente al SICAAC no se encuentra foliado ni firmado. Frente a esta situación, manifestaron que consultarán a quién corresponde la firma de dicho documento, teniendo en cuenta que es un formato nuevo.

Conciliación No. 06-2025 – ERES

Se realizó la revisión del expediente encontrando que cuenta con hoja de control, versión 1, con fecha del 3 de octubre de 2023. Sin embargo, no se evidencia dentro del expediente la solicitud que dio origen al trámite conciliatorio.

Se verificó que la respuesta al acta de conciliación emitida por la Comisaría de Familia reposa en los folios 21 y 22. Asimismo, se observó que algunas actuaciones fueron realizadas de manera virtual, situación que fue debidamente registrada mediante constancia incorporada al expediente. La constancia del Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición SICAAC no se encuentra foliada, siendo el último folio numerado el No. 24.

Conciliación No. 11-2025 – BAJA

Durante la revisión del expediente se constató que la solicitud fue radicada entre los folios 13 y 16, con fecha 23 de enero de 2025. Posteriormente, el 4 de febrero de 2025 se evidencia actuación de coordinación por parte de la Alcaldía. El 7 de febrero de 2025 se realizó requerimiento de respuesta a la solicitud presentada, obteniéndose respuesta el día 10 de febrero de 2025. La citación a audiencia se encuentra en el folio 19, mientras que el acta de audiencia de conciliación reposa en los folios 20 y 21. Se verificó que las firmas fueron obtenidas de manera virtual a través de correo electrónico. Finalmente, se evidenció que el 7 de marzo de 2025 el acta fue registrada en el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC).

Conciliación No. 57-2025 – JSGM

Se revisó el expediente correspondiente a la modificación del acta de conciliación con fecha 12 de junio de 2025. Se encontró oficio de la misma fecha relacionado con dicha actuación. El acta de conciliación reposa en los folios 34 y 35 del expediente. Asimismo, se verificó que el documento fue enviado mediante correo electrónico y que su respectivo registro fue efectuado en el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC) el cual se encuentra sin firma.

Conciliación No. 54-2025 – JSGM

En la revisión documental se observó una fotografía de foliación asociada a un oficio del año 2024. El acta de conciliación correspondiente reposa en los folios 25 al 27 del expediente. Se verificó igualmente que dicha actuación se encuentra registrada en el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC). Finalmente, se constató que el último folio numerado dentro del expediente corresponde al No. 27.

COMISARÍA TERCERA DE FAMILIA

La auditoría fue realizada de manera presencial (in situ) el día 11 de junio de 2026, con el propósito de verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos para la gestión documental y la atención de los trámites adelantados por la Comisaría Tercera de Familia. Para tal efecto, se efectuó la revisión selectiva de expedientes correspondientes a la vigencia 2025, verificando la existencia de soportes documentales, el cumplimiento de las actuaciones procedimentales.

Expediente No. 094 de 2025 – JMJ

Durante la revisión del expediente se evidenció la solicitud inicial en los folios 4, 24 y 25, correspondientes a actuaciones realizadas en septiembre de 2025 derivadas de una aclaración requerida dentro del trámite. En el folio 48 se encuentra la descripción de la situación objeto de intervención y en el folio 49 se encuentra el correo electrónico remitido como soporte documental. Se verificó la historia de atención de la Comisaría de Familia entre los folios 1 y 45, observándose el desarrollo de las actuaciones conforme al procedimiento. Asimismo, se evidenció la apertura de la audiencia y oficio de fecha 27 de octubre de 2025 mediante el cual se programó audiencia, posteriormente reprogramada para el día 5 de noviembre de 2025. La respectiva notificación se encuentra incorporada en el folio 54. Finalmente, en los folios 51 al 53 reposa el Acta de Conciliación de la Comisaría de Familia suscrita el 5 de noviembre de 2025. Como observación de control documental, no se evidenció hoja de control dentro del expediente.

Expediente No. 071 de 2025 – EMM

Se verificó la solicitud contenida en los folios 15 y 16 y el Acta de Compromiso para el Fortalecimiento de la Responsabilidad Paterno-Materno Filial, correspondiente al Formato 101 Versión 1 del 13 de enero de 2023, ubicada en el folio 31. se evidenció soporte documental complementario consistente en un CD que contiene el registro de la reunión efectuada. La citación para audiencia está contenida en el folio 38 con fecha 30 de julio de 2025. En el folio 50 se registra constancia de no acuerdo en audiencia de conciliación realizada el 2 de septiembre de 2025. Asimismo, se evidenció la verificación de derechos en el folio 53 y el Acta de Conciliación sobre auto cumplimiento de derechos del niño de fecha 29 de septiembre de 2025 en el folio 76, cuenta con el formato SICAAC; sin embargo, se observó que este último no se encuentra foliado.

Expediente No. 010 de 2025

Durante la revisión se observó solicitud de fecha 6 de agosto de 2024, incorporada al expediente como antecedente del trámite. La verificación de derechos se encuentra registrada en el folio 32 y la historia de atención de la Comisaría de Familia se ubican entre los folios 1 y 13. Asimismo, se evidenció formato de acta de conciliación en los folios 19 y 21, en el cual se registra resultado de no acuerdo conciliatorio. La documentación revisada permite evidenciar el desarrollo de las actuaciones correspondientes al procedimiento y su adecuada incorporación dentro del expediente.

Expediente No. 057 de 2025 – JEBT

Se verificó la solicitud en el folio 10 y la historia de atención entre los folios 1 y 9. Se evidenció citación de fecha 26 de agosto de 2025 para audiencia inicialmente programada el 8 de octubre de 2025, así como el respectivo soporte de envío por correo electrónico en el folio 12. Posteriormente, se observó reprogramación de la audiencia mediante actuación registrada en el folio 14, trasladando la diligencia para el 17 de octubre de 2025 y, posteriormente, mediante actuación del 14 de octubre de 2025, para el 25 de noviembre de 2025. El soporte de notificación por correo electrónico se registra en el folio 16. Finalmente, se encontró constancia de no acuerdo en el folio 17. La documentación revisada evidencia

el cumplimiento de las actuaciones procedimentales y la trazabilidad de las actuaciones adelantadas dentro del trámite.

Expediente No. 015 de 2025 – DS

Se verificó la solicitud en el folio 9, con fecha 17 de febrero de 2025, así como correo electrónico de fecha 8 de abril de 2025 incorporado en el folio 10. Se evidenció constancia de no acuerdo en el folio 11 y actuación de restablecimiento de derechos en el folio 14. Asimismo, se observó auto de desistimiento de fecha 4 de agosto de 2025 y las respectivas notificaciones incorporadas en los folios 47 y 48. En el folio 50 obra oficio de citación mediante el cual se programó audiencia para el 21 de agosto de 2025 a las 10:00 a. m. Posteriormente, se verificó la admisión del proceso de restablecimiento de derechos y oficio de citación en el folio 57, con fecha 11 de septiembre de 2025. Se encontró resolución relacionada con fijación provisional de alimentos en los folios 60 al 64 y evidencia de realización de audiencia virtual, soportada mediante CD incorporado en el folio 66. Como observación de control documental, se evidenció ausencia de foliación a partir del folio 66, encontrándose numerada la documentación únicamente hasta el folio 65.

Tabla Resumen – Auditoría Procedimiento de Conciliación Comisarías de Familia (Vigencia 2025)		
Dependencia	**Aspectos positivos**	**Aspectos por mejorar**
Comisaría Primera de Familia	• En términos generales se evidenció cumplimiento del procedimiento de conciliación.	• Fortalecer la foliación de todos los documentos incorporados al expediente.
	• Existencia y diligenciamiento adecuado de hojas de control en la mayoría de los expedientes revisados.	• Garantizar la inclusión de la hoja de control en todos los expedientes.
	• Correspondencia entre foliación y documentación contenida en los expedientes.	• Verificar que los formatos SICAAC cuenten con las firmas requeridas.
	• Organización documental que facilita la trazabilidad y seguimiento de las actuaciones.	• Asegurar la foliación de los formatos SICAAC y demás soportes documentales.
	• Actas de conciliación elaboradas en los formatos y versiones vigentes.	
	• Evidencia de remisión de documentos por correo electrónico y registro en SICAAC.	
Comisaría Segunda de Familia	• Los expedientes cuentan con los principales documentos que soportan las actuaciones realizadas.	• Mejorar la organización documental y el orden de los expedientes.
	• Se evidenció registro de las conciliaciones en el sistema SICAAC.	• Garantizar la foliación completa y continua de todos los documentos.
	• Se verificó trazabilidad de actuaciones, citaciones, respuestas y actas de conciliación.	• Incorporar en todos los casos la solicitud o documento de origen que da inicio al trámite.
	• Uso de medios electrónicos para notificaciones y obtención de firmas virtuales cuando corresponde.	• Definir y asegurar la suscripción de los formatos SICAAC cuando corresponda.
	• Existencia de hojas de control en algunos expedientes revisados.	• Evitar la incorporación de documentos o soportes con inconsistencias de vigencias o foliación.
Comisaría Tercera de Familia	• Se evidenció cumplimiento de las actuaciones previstas en el procedimiento.	• Implementar y conservar de manera uniforme las hojas de control documental en todos los expedientes.

	• Conservación de soportes documentales, citaciones, notificaciones, verificaciones de derechos y actas.	• Mantener la foliación continua y completa de la documentación.
	• Adecuada trazabilidad de las actuaciones adelantadas en los expedientes revisados.	• Verificar que los formatos SICAAC se encuentren debidamente firmados y foliados.
	• Evidencia de soportes de audiencias virtuales y comunicaciones electrónicas.	• Fortalecer los controles documentales para garantizar integridad y trazabilidad de los expedientes.
	• Registro de actuaciones relacionadas con conciliación y restablecimiento de derechos.	

Con base en los resultados de la auditoria realizada a las tres Comisarías, se evidencia un adecuado cumplimiento del procedimiento de conciliación, soportado por la existencia de actas, citaciones, notificaciones y demás documentos que respaldan las actuaciones efectuadas. Asimismo, se constató el uso y registro del sistema SICAAC y la implementación de mecanismos de trazabilidad y seguimiento en la mayoría de los expedientes revisados.

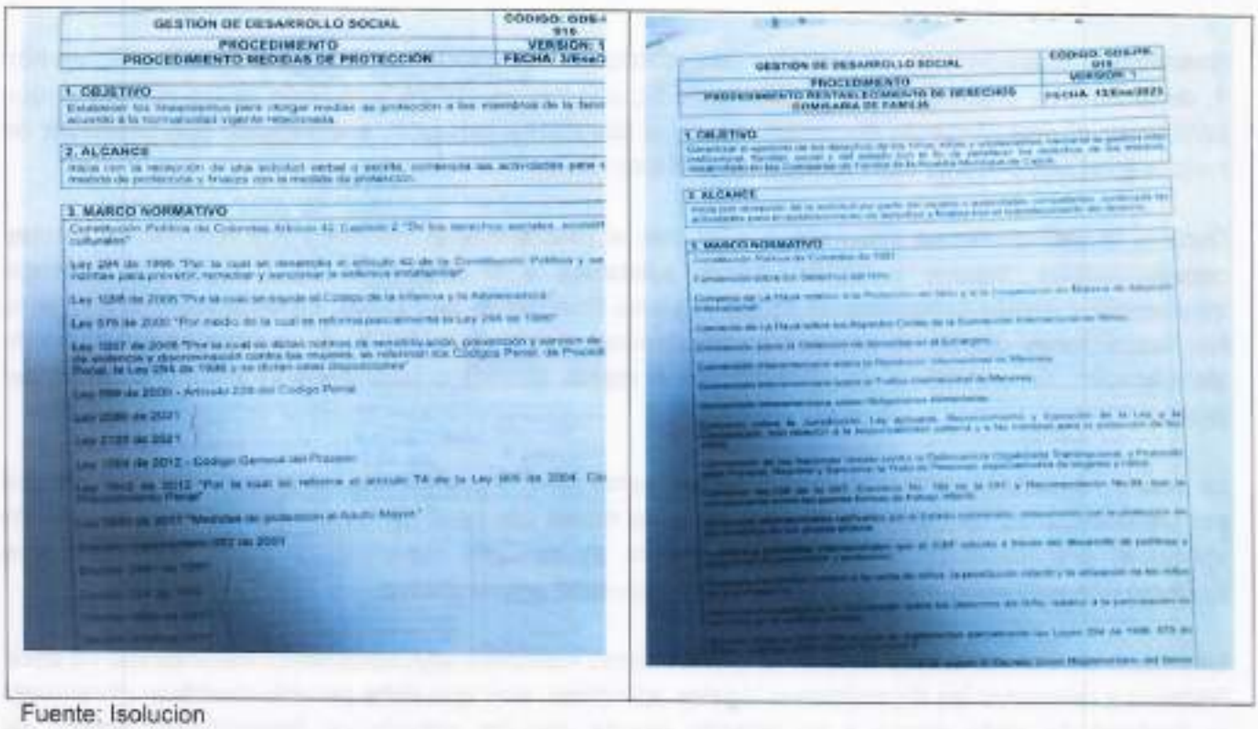
No obstante, con el fin de fortalecer la gestión documental, garantizar la integridad de la información y asegurar el cumplimiento de los lineamientos institucionales, se recomienda implementar acciones orientadas a reforzar los controles documentales, asegurando la foliación completa, consecutiva y uniforme de todos los expedientes. De igual manera, es necesario verificar la existencia y el adecuado diligenciamiento de las hojas de control documental, así como la correcta firma, foliación y formalización de los formatos establecidos en SICAAC. **(R.2)**

Finalmente, se recomienda fortalecer la organización y custodia de los documentos, promoviendo prácticas que garanticen la conservación, trazabilidad, validez y disponibilidad de la información, contribuyendo así a la mejora continua de los procesos y al fortalecimiento del control interno en las Comisarías. **(R.3)**

- **Procedimiento Medidas de Protección y Procedimiento Restablecimiento de Derechos Comisaría de Familia**

La Oficina de Control Interno evidenció que el objetivo y alcance del Procedimiento de Medidas de Protección, identificado con Código GDS-PR-016, se orientan a establecer los lineamientos para otorgar medidas de protección a los miembros de la familia, de conformidad con la normatividad vigente aplicable. Su alcance inicia con la recepción de una solicitud verbal o escrita, contempla las actividades necesarias para la evaluación y adopción de las medidas correspondientes y finaliza con la expedición de la medida de protección.

Por su parte, el Procedimiento de Restablecimiento de Derechos, identificado con el Código GDS-PR-018, tiene como objetivo garantizar el ejercicio y la protección integral de los derechos de los niños, niñas y adolescentes mediante la articulación interinstitucional, familiar, social y estatal, con el fin de asegurar la satisfacción y restablecimiento de sus derechos cuando estos hayan sido amenazados, vulnerados o inobservados. Su alcance inicia con la recepción de la solicitud presentada por el usuario o remitida por autoridad competente, contempla las actuaciones necesarias para la verificación y restablecimiento de derechos y finaliza con el restablecimiento efectivo de los mismos.

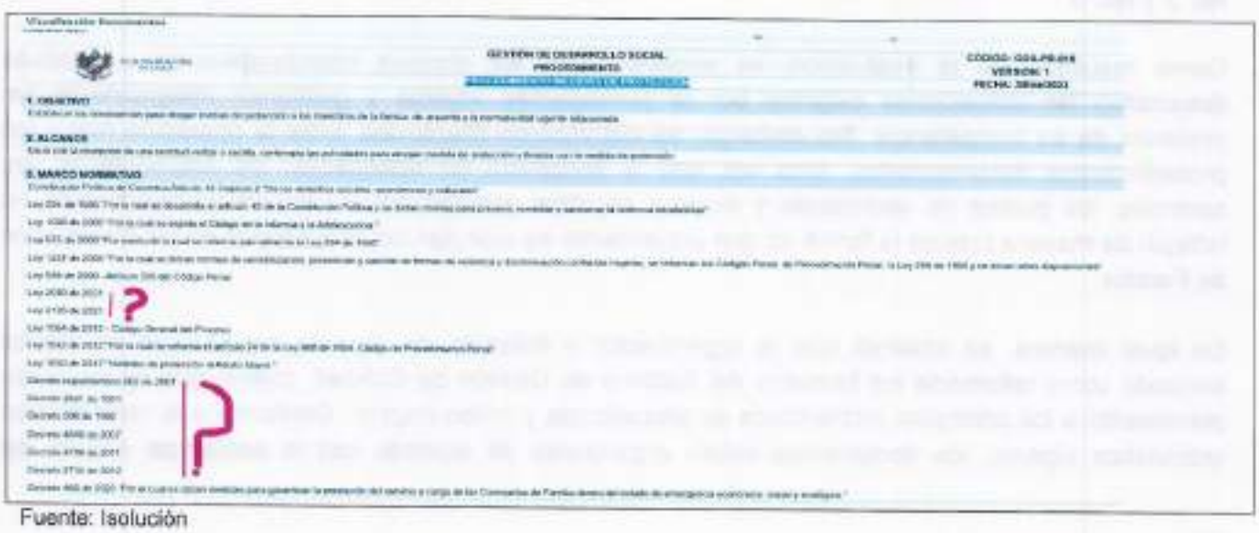


Fuente: Isolucion

Desde la perspectiva de Control Interno, si bien ambos procedimientos responden a competencias asignadas a las Comisarías de Familia y comparten actividades relacionadas con la protección de derechos, se observa que sus objetivos, alcance y finalidad son diferentes. Mientras el Procedimiento de Medidas de Protección está orientado a la adopción de acciones inmediatas para prevenir, detener o mitigar situaciones de violencia intrafamiliar o riesgo, el Procedimiento de Restablecimiento de Derechos se enfoca en la protección integral y garantía de los derechos de niños, niñas y adolescentes mediante actuaciones administrativas más amplias y de carácter interdisciplinario.

Se evaluó por parte de la Oficina de Control Interno la aplicación, pertinencia, actualización y cumplimiento de los procedimientos "Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos – PARD" y "Medidas de Protección", verificando su coherencia con la normatividad vigente, las actividades desarrolladas por las Comisarías de Familia y los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

La auditoría comprendió la revisión documental de los procedimientos vigentes, los formatos asociados, los expedientes seleccionados y las actuaciones desarrolladas por las tres Comisarías de Familia adscritas a la Secretaría de Desarrollo Social.



Fuente: Isolución

Respecto al Procedimiento de Medidas de Protección, identificado con Código GDS-PR-016, Versión 1, de fecha 3 de enero de 2023, la Oficina de Control Interno realizó la revisión de los elementos que conforman el procedimiento documentado en la plataforma Isolución, encontrando oportunidades de mejora en el componente correspondiente al Marco Normativo.

Durante la verificación se evidenció que, si bien el procedimiento incorpora una relación de normas constitucionales, legales y reglamentarias aplicables a la protección de víctimas de violencia intrafamiliar y demás competencias asignadas a las Comisarías de Familia, en la mayoría de los casos las disposiciones citadas se encuentran relacionadas únicamente por su denominación o número de identificación, sin especificar de manera clara el objeto, alcance o pertinencia de cada una dentro del procedimiento.

Lo anterior dificulta la comprensión integral del marco jurídico que soporta las actuaciones adelantadas por las Comisarías de Familia y limita la consulta rápida por parte de los servidores responsables de aplicar el procedimiento, especialmente cuando se requiere identificar la norma específica que sustenta una actuación, medida de protección o decisión administrativa.

La Oficina de Control Interno considera que un marco normativo adecuadamente estructurado no debe limitarse a relacionar las disposiciones legales aplicables, sino que debe permitir identificar claramente la finalidad de cada norma y su relación directa con las actividades desarrolladas dentro del procedimiento, facilitando la interpretación, aplicación y actualización de los lineamientos institucionales.

La Oficina de Control Interno recomienda realizar una revisión integral del Marco Normativo del Procedimiento de Medidas de Protección, incorporando una descripción breve y precisa del objeto, alcance y relación de cada disposición normativa con las actividades desarrolladas por las Comisarías de Familia. De igual manera, se recomienda verificar periódicamente la vigencia de las normas incluidas, actualizar aquellas que hayan sido modificadas o derogadas y fortalecer la articulación entre el procedimiento y el marco jurídico que lo sustenta, garantizando que el documento constituya una herramienta de consulta efectiva para los servidores responsables de su aplicación.

En desarrollo de la auditoría a los procedimientos "Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos" y "Medidas de Protección", la Oficina de Control Interno efectuó la revisión del marco normativo aplicable, la verificación de expedientes y registros documentales, entrevistas con los funcionarios responsables y la comparación entre los procedimientos documentados en el Sistema de Gestión de Calidad y las actuaciones efectivamente ejecutadas en las Comisarías de Familia No. 1, No. 2 y No. 3.

Como resultado de la evaluación, se evidenció que los equipos interdisciplinarios y jurídicos desarrollan las actuaciones exigidas por la normatividad vigente y gestionan integralmente los procesos de su competencia. Sin embargo, se identificaron diferencias entre la operación real y los procedimientos documentados, toda vez que la secuencia de actividades, los responsables, los controles, los puntos de verificación y algunos registros establecidos en dichos procedimientos no reflejan de manera precisa la forma en que actualmente se ejecutan las actuaciones en las Comisarías de Familia.

De igual manera, se observó que la organización y foliación de algunos expedientes se realiza tomando como referencia los formatos del Sistema de Gestión de Calidad, criterio que no se ajusta plenamente a los principios archivísticos de procedencia y orden original. Conforme a la normatividad archivística vigente, los documentos deben organizarse de acuerdo con la secuencia natural del

trámite administrativo y en estricto orden cronológico, garantizando la adecuada conformación, integridad, consulta y trazabilidad de los expedientes.

Así mismo, se evidenció la necesidad de fortalecer la articulación entre las Comisarías de Familia, la Dirección de Planeación, el Sistema de Gestión de Calidad y la dependencia responsable de Gestión Documental y Archivo, con el fin de revisar, actualizar y armonizar los procedimientos institucionales bajo criterios técnicos, normativos y operativos. Lo anterior, teniendo en cuenta que la falta de lineamientos suficientemente claros y unificados puede generar interpretaciones diferentes frente a la aplicación de los procedimientos, reprocesos administrativos, inconsistencias documentales y dificultades para garantizar la trazabilidad y oportunidad de las actuaciones.

Adicionalmente, se identificó que los marcos normativos de ambos procedimientos requieren actualización y fortalecimiento, incorporando las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, así como una descripción clara del objeto, alcance y relación de cada norma con las actividades desarrolladas, de manera que faciliten su interpretación, consulta y aplicación por parte de los servidores responsables del proceso.

En consecuencia, la Oficina de Control Interno considera que existe una oportunidad de mejora orientada a actualizar y armonizar los procedimientos documentados con la realidad operativa de las Comisarías de Familia, fortalecer los criterios de gestión documental y garantizar la coherencia entre el Sistema de Gestión de Calidad, la normatividad aplicable y las prácticas institucionales desarrolladas en cumplimiento de sus funciones.

Los procedimientos documentados de "Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos" y "Medidas de Protección" no reflejan de manera integral la operación actual desarrollada por las Comisarías de Familia. Adicionalmente, se evidencian debilidades en la alineación de la organización documental con los principios archivísticos y en la actualización de los marcos normativos que soportan dichos procedimientos, lo que genera un hallazgo para las 3 Comisarías. **(H.1)**

Recomendaciones

La Oficina de Control Interno recomienda realizar una revisión y actualización integral de los procedimientos de "Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos" y "Medidas de Protección", con el fin de:

- ✓ Incorporar la totalidad de la normatividad vigente aplicable y describir brevemente el objeto de cada disposición normativa.
- ✓ Revisar y documentar nuevamente el flujo real de actividades ejecutadas por las Comisarías de Familia.
- ✓ Definir claramente responsables, actividades, puntos de control, registros y evidencias asociadas a cada etapa del proceso.
- ✓ Estandarizar la conformación de expedientes en las tres Comisarías de Familia.
- ✓ Garantizar que los expedientes se organicen de forma cronológica, foliada y conforme a las Tablas de Retención Documental y la Ley General de Archivos.
- ✓ Implementar jornadas de socialización y capacitación sobre los procedimientos actualizados.
- ✓ Realizar seguimiento periódico al cumplimiento de las acciones de mejora que se definan.
- ✓ Implementar acciones de mejora orientadas a la correcta organización y foliación de los expedientes, garantizando que los documentos se incorporen y ordenen conforme a la secuencia cronológica de las actuaciones y al procedimiento correspondiente, en cumplimiento de los lineamientos de gestión documental y del principio de orden original. Asimismo, se recomienda realizar una revisión y depuración de los expedientes existentes para corregir

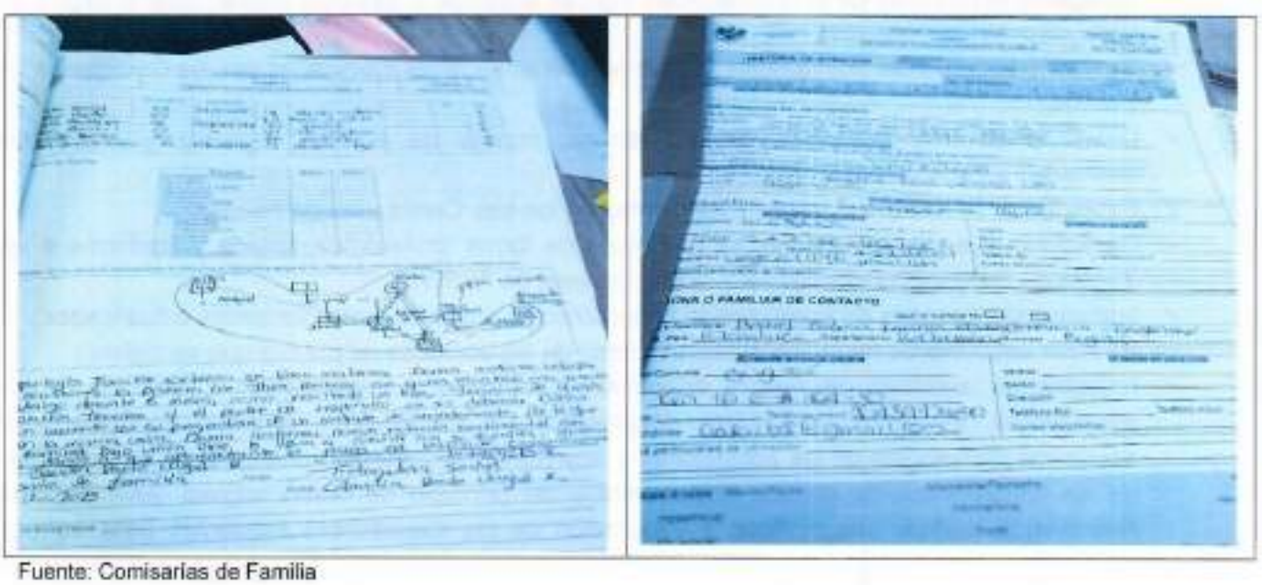
aquellos que se encuentren organizados con criterios diferentes a los establecidos por la normativa archivística vigente. **(R.4)**

- **Procedimiento Registro de Deudores Alimentarios Morosos (REDAM)**

Fuente: Isoslución

En el desarrollo de la auditoría al Proceso Gestión de Desarrollo Social – Procedimiento Registro de Deudores Alimentarios Morosos (REDAM), documentado en la plataforma Isolución mediante el formato GDS-PR-020, Versión 1, del 13 de septiembre de 2024, la Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento de las actividades establecidas en el procedimiento por parte de las Comisarías de Familia No. 1, No. 2 y No. 3, con el propósito de evaluar la correcta aplicación de la normatividad vigente, la trazabilidad de las actuaciones administrativas y la efectividad de los controles implementados para la gestión de las solicitudes de inscripción, actualización, levantamiento o rechazo en el Registro de Deudores Alimentarios Morosos.

La auditoría permitió evidenciar que las tres Comisarías de Familia conocen y aplican, en términos generales, las actividades definidas en el procedimiento, garantizando la recepción de solicitudes, la revisión de requisitos, la conformación de expedientes, el traslado a las partes involucradas, la valoración de las pruebas aportadas y la adopción de las decisiones administrativas correspondientes mediante los actos administrativos establecidos para tal fin.



Fuente: Comisarías de Familia

En la Comisaría de Familia No. 1 se verificó la existencia de expedientes conformados con hoja de control, documentos de soporte y demás actuaciones propias del procedimiento. Según información suministrada por la Comisaria de Familia, durante la vigencia 2025 se recibieron diez (10) solicitudes de inscripción en el REDAM, de las cuales ocho (8) cumplieron las condiciones para continuar el trámite por presunto incumplimiento de la obligación alimentaria. Se evidenció que la dependencia verifica previamente el cumplimiento de los requisitos legales, solicita información complementaria cuando es necesario, corre traslado a la contraparte para garantizar el derecho de defensa y, posteriormente, adopta la decisión correspondiente con fundamento en las pruebas allegadas. Así mismo, se constató que la inscripción en el REDAM procede únicamente cuando se configuran las causales establecidas en la ley, particularmente el incumplimiento de tres (3) o más cuotas alimentarias.

Respecto de la Comisaría de Familia No. 2, se informó que durante la vigencia 2025 se recibió una (1) solicitud de inscripción en el REDAM. La Oficina de Control Interno revisó el expediente correspondiente y evidenció el cumplimiento de las etapas previstas en el procedimiento, incluyendo la recepción de la solicitud, el análisis inicial por parte de la Comisaria, la notificación a la contraparte, el otorgamiento del término legal para presentar descargos y la adopción de la decisión respectiva. Se verificó igualmente que, una vez configurado el incumplimiento de la obligación alimentaria y agotado el debido proceso, la información es registrada en la plataforma administrada por el Ministerio de Justicia y del Derecho, para lo cual la dependencia cuenta con acceso autorizado al sistema.

En cuanto a la Comisaría de Familia No. 3, se informó que durante la vigencia 2025 se recibieron diez (10) solicitudes relacionadas con el procedimiento REDAM, de las cuales nueve (9) correspondieron a beneficiarios menores de edad y una (1) a una persona mayor de edad. Durante la auditoría se evidenció la aplicación de las actividades previstas en el procedimiento y la intervención de la Comisaría en la verificación de requisitos, análisis documental y adopción de las decisiones correspondientes conforme a las competencias legales asignadas.

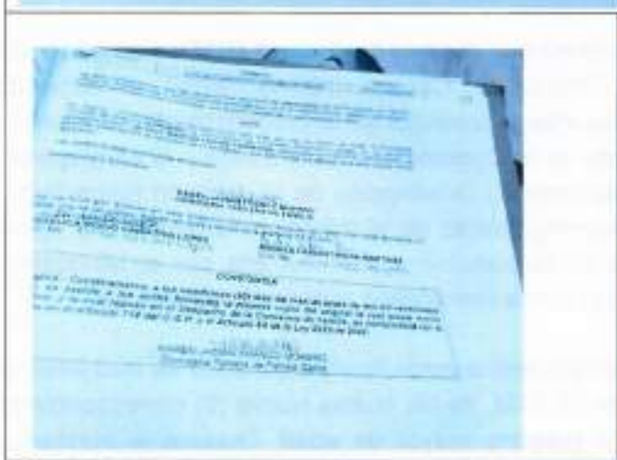
De acuerdo con la información suministrada por las tres Comisarías de Familia, durante la vigencia 2025 se gestionaron veintiún (21) solicitudes relacionadas con el Registro de Deudores Alimentarios Morosos (REDAM), distribuidas de la siguiente manera:

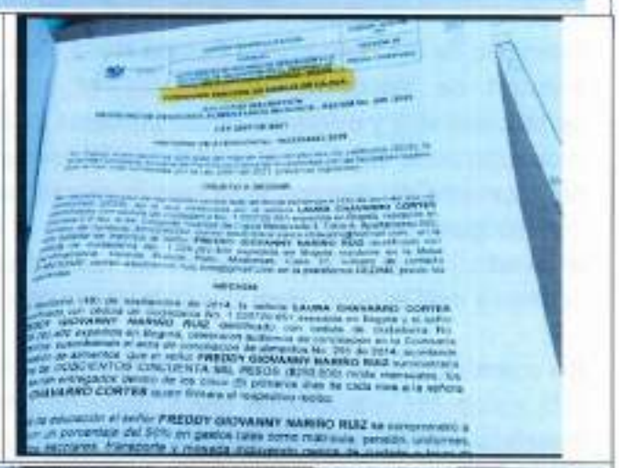
- Comisaría de Familia No. 1: 10 solicitudes.
- Comisaría de Familia No. 2: 1 solicitud.
- Comisaría de Familia No. 3: 10 solicitudes.

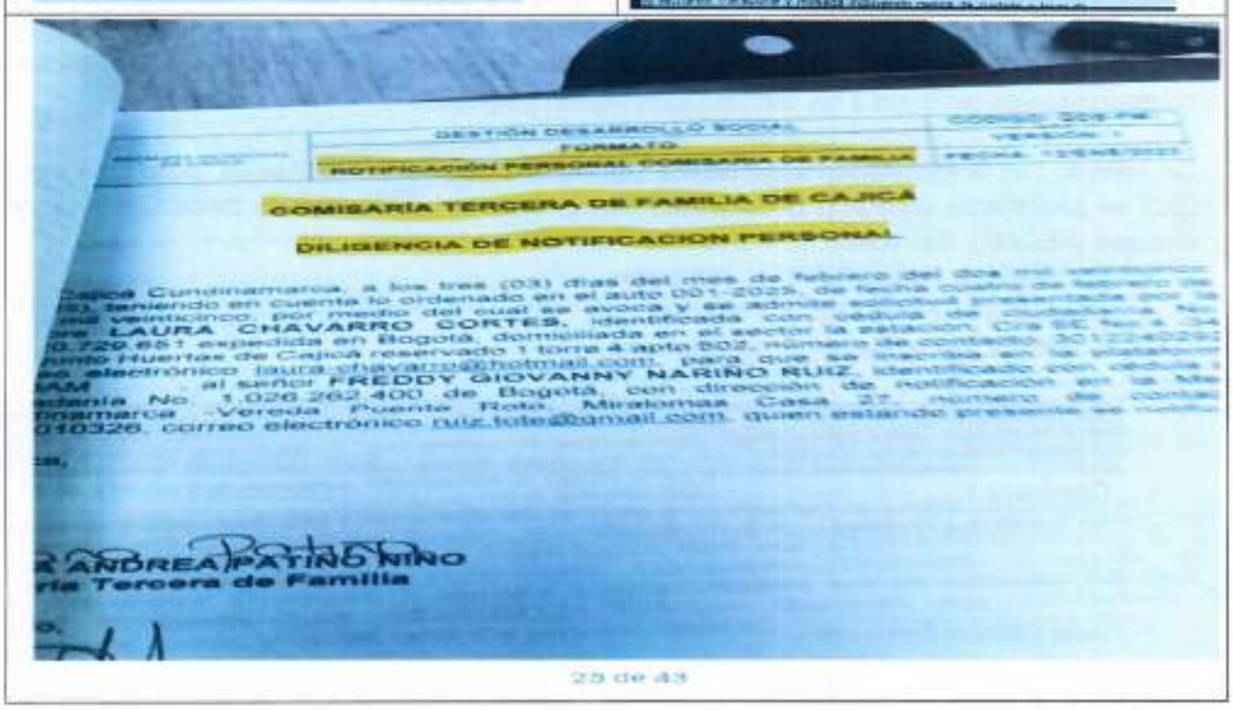
ATENCION DE REGISTRO DE DEUDORES ALIMENTARIOS		
Solicitudes atendidas vigencia 2025		
Comisaría 1	Comisaría 2	Comisaría 3
10 Solicitudes, Incumplieron 8	1 Solicitud	10 Solicitudes – 9 de menores y 1 de persona mayor
Total: 21 Solicitudes		

Fuente: Oficina de Control Interno

Para esta Jefatura, la información analizada permite evidenciar que la mayor demanda del procedimiento se concentra en las Comisarías de Familia No. 1 y No. 3, mientras que la Comisaría No. 2 presenta una participación significativamente menor. Así mismo, se observa que la mayoría de las solicitudes están relacionadas con la protección de los derechos alimentarios de niños, niñas y adolescentes, aspecto que resalta la importancia de este procedimiento como mecanismo de garantía y restablecimiento de derechos.







GESTIÓN DESARROLLO SOCIAL
FORMATO
NOTIFICACIÓN PERSONAL COMISARIA DE FAMILIA

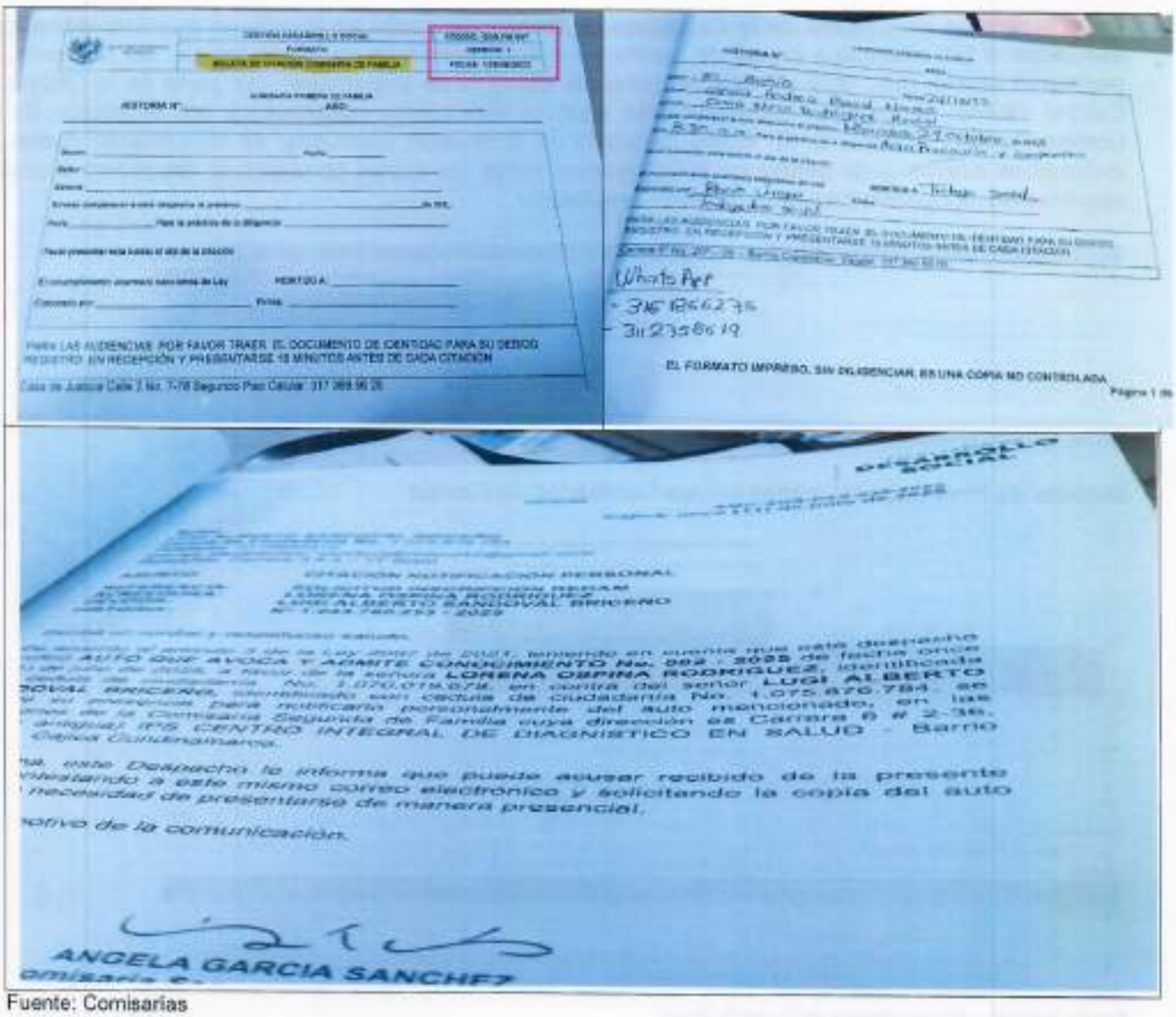
COMISARÍA TERCERA DE FAMILIA DE CAJICÁ

DILIGENCIA DE NOTIFICACION PERSONAL

Cajicá Cundinamarca, a los tres (03) días del mes de febrero del dos mil veinticinco ... teniendo en cuenta lo ordenado en el auto 001-2025, de fecha Cuatro de febrero de ... veinticinco, por medio del cual se avoca y se admite solicitud presentada por la ... LAURA CHAVARRO CORTES, identificada con cedula de ciudadanía No. ... 0.720.651 expedida en Bogotá, domiciliada en el sector la palma, Cra 8E No. 4-34 barrio Huertas de Cajicá reservado 1 torre 4 apto 502, número de contacto 301 ... correo electrónico laura.chavarro@hotmail.com, para que se inscriba en la plataforma ... al señor FREDDY GIOVANNY NARINO RUIZ, identificado con cedula de ciudadanía No. 1.026.262.400 de Bogotá, con dirección de notificación en la Mz ... Vereda Puente Roda, Miralomas Casa 27, número de contacto ... 010326, correo electrónico ruiz.tote@gmail.com, quien estando presente se notifica ...

R ANDREA PATIÑO NIÑO
ria Tercera de Familia

23 de 43



Fuente: Comisarías

Desde la perspectiva de control interno, se evidencia que las Comisarías están aplicando mecanismos de revisión y análisis previos a la inscripción en el REDAM, garantizando el debido proceso, el derecho de contradicción y la valoración de las pruebas aportadas por las partes, lo que fortalece la legitimidad de las decisiones adoptadas.

La Oficina de Control Interno recomienda fortalecer los mecanismos de seguimiento y control del Procedimiento de Registro de Deudores Alimentarios Morosos (REDAM) mediante la consolidación de estadísticas e indicadores de gestión que permitan medir periódicamente el número de solicitudes recibidas, las inscripciones efectuadas, los rechazos y los levantamientos del trámite. Así mismo, se recomienda implementar instrumentos que permitan evaluar la percepción y el grado de satisfacción de los usuarios frente al servicio prestado, toda vez que durante la auditoría no se evidenciaron formatos o mecanismos destinados a medir este aspecto, información que resulta fundamental para identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad del servicio.

De igual manera, se recomienda mantener la adecuada conformación y organización de los expedientes, garantizando la utilización exclusiva de formatos debidamente aprobados por el Sistema de Gestión de Calidad de la Administración Municipal. **(R.5)**

- **Seguimiento Indicadores**

En el listado de indicadores de la Secretaría de Desarrollo Social se identifican diversos indicadores asociados a las diferentes líneas de gestión y competencias de la dependencia. No obstante, es pertinente aclarar que, para efectos del presente ejercicio de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno, se tomaron exclusivamente aquellos indicadores relacionados con la gestión de las Comisarías de Familia I, II, III. Como resultado de la revisión efectuada, se identificaron cuatro (4) indicadores directamente asociados a Comisarías, sobre los cuales se realizó el respectivo análisis y seguimiento, encontrándose los siguientes resultados:

Fuente: Isolución – Proceso Gestión de Desarrollo Social

Medidas de Protección otorgadas por las Comisarías de Familia

Fuente: Isolución – Proceso Gestión de Desarrollo Social

El indicador de medidas de protección otorgadas a población en riesgo de vulneración de derechos presenta un desempeño positivo, superando la meta establecida de 90. El análisis histórico evidencia una respuesta constante y efectiva por parte de las comisarías, alcanzando en varios periodos el 100% de atención de las solicitudes, lo que demuestra estabilidad en la gestión y cumplimiento de los objetivos institucionales. La medición actual confirma una tendencia favorable que contribuye al fortalecimiento de las acciones de prevención y protección de los derechos de la población.

Se recomienda fortalecer las estrategias de sensibilización en violencia intrafamiliar, desarrollar capacitaciones periódicas para el equipo interdisciplinario, realizar auditorías internas para optimizar los procesos y mantener el seguimiento continuo del indicador mediante herramientas de monitoreo que permitan anticipar riesgos y garantizar la sostenibilidad de los resultados alcanzados.
Procesos de Conciliación atendidos por Comisarías de Familia

Fuente: Isolución – Proceso Gestión de Desarrollo Social

El indicador "Procesos de Conciliación atendidos por Comisarías de Familia" evalúa la efectividad de las conciliaciones como mecanismo alternativo para la solución de conflictos, contribuyendo a la disminución de trámites y costos judiciales para las partes involucradas. Con una meta establecida de 90 y una medición semestral, el resultado alcanzado de 190,7 evidencia un desempeño sobresaliente y un nivel de cumplimiento significativamente superior a lo programado, reflejando la capacidad de las Comisarías de Familia para promover acuerdos y resolver conflictos de manera oportuna y efectiva.

Este comportamiento favorable demuestra una gestión eficiente y un aporte importante al proceso de Gestión de Desarrollo Social, fortaleciendo la convivencia y el acceso a mecanismos de resolución pacífica de conflictos. No obstante, con el propósito de garantizar la sostenibilidad de los resultados obtenidos, se recomienda continuar fortaleciendo las competencias del personal mediante procesos de capacitación, optimizar los procedimientos internos, mejorar los canales de comunicación con los usuarios y asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la adecuada prestación del servicio.

Procesos de conflictos Familiares atendidos por Comisarías de Familia

Fuente: Isolución – Proceso Gestión de Desarrollo Social

El indicador presenta un desempeño sobresaliente, alcanzando una medición de 100 frente a una meta establecida de 90, lo que representa un cumplimiento dominante. El análisis comparativo evidencia una tendencia positiva y sostenida en el tiempo, ya que las comisarías han logrado atender el 100% de las solicitudes asignadas mediante la generación de actas de prevención y compromiso, demostrando eficiencia en la gestión y alineación con los objetivos estratégicos del municipio.

Los resultados obtenidos reflejan estabilidad y mejora continua en el proceso, sin evidenciar riesgos que requieran acciones correctivas inmediatas. No obstante, se recomienda mantener las estrategias actuales de atención y prevención, fortalecer la capacitación permanente de los equipos psicosociales y realizar evaluaciones periódicas que permitan identificar oportunidades de mejora. Estas acciones contribuirán a garantizar la sostenibilidad de los resultados y a fortalecer el bienestar de las familias y el desarrollo ordenado del territorio.

Verificación de Derechos atendidos por Comisarías de Familia

Fuente: Isolución – Proceso Gestión de Desarrollo Social

El indicador "Verificación de Derechos atendidos por Comisarías de Familia" mide la cantidad de procesos realizados para garantizar y restablecer los derechos de niños, niñas y adolescentes. Con una meta establecida de 90 y una medición semestral, los resultados obtenidos superan ampliamente lo programado, evidenciando un desempeño favorable y una adecuada capacidad operativa de las Comisarías de Familia para atender los casos reportados y proteger los derechos de la población menor de edad.

El comportamiento del indicador refleja estabilidad y mejora continua, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos del proceso de Gestión de Desarrollo Social y fortaleciendo la misión institucional del Municipio de Cajicá. Aunque no se identifican riesgos significativos para el cumplimiento de la meta, se recomienda fortalecer las competencias del personal mediante capacitaciones periódicas, optimizar los procedimientos internos y mantener un monitoreo constante que permita garantizar la eficiencia, calidad y sostenibilidad de los resultados alcanzados.

Si bien los indicadores evaluados presentan un reporte oportuno dentro de los tiempos establecidos y evidencian el cumplimiento de las metas definidas, aspecto que favorece el desarrollo y seguimiento de las actividades del proceso de Gestión de Desarrollo Social, se identificó una situación relacionada con la documentación soporte de los resultados reportados. En particular, se observó que cuatro (4) indicadores, de acuerdo con lo establecido en sus respectivas fichas técnicas, requieren anexos que respalden y sustenten las acciones realizadas para el cumplimiento de las metas. Sin embargo, durante la revisión efectuada no se evidenció la incorporación de dichos soportes. Por lo anterior, se recomienda fortalecer el proceso de reporte mediante la inclusión sistemática de los anexos correspondientes, considerando que estos constituyen un elemento fundamental para la validación, trazabilidad y verificación de la información presentada, garantizando así el cumplimiento integral de los requisitos definidos en las fichas técnicas de los indicadores. **(R.6)**

- **Seguimiento Mapa de Riesgos**

La Oficina de Control Interno dentro de sus procesos de seguimiento y evaluación como tercera línea de defensa procedió a revisar el mapa de riesgos del proceso Gestión de Desarrollo Social, para lo cual se evidencia publicación de su última actualización con fecha de 31 de diciembre de 2025 el cual

cuenta con tres (3) riesgos, un (1) riesgo operativo, dos (2) riesgos de corrupción, en el sitio web www.cajica.gov.co.

Fuente: Mapa de Riesgos Institucional Diciembre 2025.

Resultado de la verificación de la efectividad de los controles adoptados para los riesgos del proceso auditado, se observó lo siguiente:

Riesgo de Corrupción

Decisiones ajustadas a intereses propios o de terceros frente a una situación que afecta los derechos de los miembros de la familia víctimas de violencia intrafamiliar.

1. *Declaración del conflicto de interés frente al caso asignado.*

Se evidenció la difusión masiva a todo el personal del Programa de Transparencia y Ética Pública 2025, en cumplimiento de la Meta 339 del Plan de Desarrollo, garantizando la socialización de los lineamientos, principios y compromisos institucionales asociados al fortalecimiento de la transparencia, la integridad y la ética pública dentro de la dependencia.

2. *Gestión de PQRDS relacionadas con inadecuada la decisión sobre el caso de violencia intrafamiliar asignado a la Comisaria de Familia.*

Se evidenció el monitoreo periódico y la subsanación completa en la plataforma SYSMAN de las solicitudes y alertas represadas de las Comisarías de Familia Primera y Segunda, contando con soporte de cumplimiento formal e inmediato, lo que permitió fortalecer el seguimiento oportuno de los casos y mejorar la trazabilidad de la gestión institucional.

3. *Divulgación del código de integridad, socialización y sensibilización de los valores institucionales.*

Se evidenció que a través de correo electrónico se distribuyó el documento formal "Código de Integridad de la Alcaldía de Cajicá", el cual establece directrices relacionadas con el valor de la honestidad, orientando a todos los funcionarios y contratistas a rechazar cualquier forma de corrupción y prohibiendo expresamente la recepción de sobornos o la realización de actuaciones que favorezcan a terceros por intereses personales, fortaleciendo así la cultura de integridad institucional.

Riesgo Operativo

<u>Deficiencia en la ejecución de lo planificado para el cumplimiento de la atención integral oportuna de los diferentes programas sociales dirigido a grupos poblacionales vulnerables del municipio de Cajicá.</u>

1. *Capacitación al Talento Humano en la normatividad aplicable al proceso.*

El equipo de la Secretaria cumplió con la participación obligatoria en los ciclos de formación legal y técnica liderados por la Dirección de Contratación y la Dirección Financiera, dando cumplimiento a las actividades programadas para el fortalecimiento de competencias institucionales. En enero de 2025 se realizó la capacitación sobre gestión eficiente y cronograma de radicación de cuentas (Memorando AMC-SG-DC-004-2025); en julio de 2025 se abordaron las responsabilidades derivadas de la Ley 80 y la Ley 1474, así como el uso obligatorio de la plataforma transaccional SECOP II (Memorando AMC-SG-DC-044-2025); y en octubre de 2025 se desarrolló la formación en prevención de riesgos

administrativos, disciplinarios y fiscales del rol de supervisión (Memorando AMC-SG-DC-059-2025), evidenciando el cumplimiento integral de las jornadas establecidas.

CITACIÓN CAPACITACIÓN OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS SUPERVISORES.

PARA: SECRETARIOS, DIRECTORES Y SUPERVISORES DE CONTRATOS

DE: CLAUDIA MILENA POVEDA BERNAL
Directora Operativa de Contratación

DENNY ESPERANZA CASTILLA
Directora Financiera

LUGAR: Centro Cultural - Sala Didáctica Tequendama
FECHA: Jueves 22 de Enero 2026
HORA: 9:00 AM

ASUNTO: CITACIÓN CAPACITACIÓN OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS SUPERVISORES.

Cordialmente,

Claudia Milena Poveda Bernal
Directora Operativa de Contratación
Dirección de Contratación
Alcaldía Municipal de Cajicá
Cl 2 4-47 Cajicá
Tel: (601) 8837077 Ext. 1001

ALCALDÍA

MEMORANDO

AMC-SG-DC-059-2025
Cajicá, 21 de enero de 2025

PARA: SECRETARIOS, DIRECTORES Y SUPERVISORES DE CONTRATOS
Alcaldía Municipal

DE: CLAUDIA MILENA POVEDA BERNAL
Directora Operativa de Contratación

DENNY ESPERANZA CASTILLA
Directora Financiera

LUGAR: Centro Cultural - Sala Didáctica Tequendama
FECHA: Jueves 22 de Enero 2026
HORA: 9:00 AM

ASUNTO: CITACIÓN CAPACITACIÓN OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS SUPERVISORES

Cordialmente,

TEMA	HORA	PROFESIONAL A CARGO
OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS SUPERVISORES	10:00 - 11:00 am	Pablo Ibáez
CONSIDERACIONES ADICIONALES LEGALES	11:00 am - 12:00 pm	Grupo Compras Cajicá

CLAUDIA MILENA POVEDA BERNAL
Directora Operativa Dirección de Contratación

DENNY ESPERANZA CASTILLA
Directora Financiera

	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA	CARGO Y ÁREA
Elaboró	Jhily Catalina Gaona Barrera		Contratista Dirección de Contratación
Revisó y aprobó	Gina Stamatina Cepeda		Directora Financiera
Revisó y aprobó	Claudia Milena Poveda Bernal		Directora Operativa Dirección de Contratación

Los firmantes representan la forma en que están obligados a cumplir con el presente documento y por consiguiente son responsables de su contenido. Tomado y adaptado de: Agenda Conectividad. Contratación en línea para entidades territoriales.

2. *Revisión del proceso precontractuales (expedientes o carpetas) para evidenciar el cumplimiento de los lineamientos y soporte establecidos para cada proceso antes de pasar al área de contratación (publicación y/o convocatorias públicas).*

En acatamiento al Memorando AMC-SG-DC-045-2025, correspondiente a la Resolución No. 007 de 2023, se evidencia el cumplimiento mediante la revisión e integración documental previa al proceso de contratación de servicios. Como soporte de dicha gestión, se aporta el radicado del 6 de octubre de 2025, correspondiente al apoyo profesional requerido por la Dirección, el cual incluyó la totalidad de los documentos exigidos para la obtención del visto bueno de la Oficina de Contratación, garantizando el cumplimiento de los lineamientos establecidos.

ASIGNACION DE PROFESIONAL PARA NUEVO CONTRATO PARA LA DIRECCION DE EQUIDAD Y FAMILIA

Buenos días doctora **Claudia Milena Poveda Bernal**,

Solicito de su amable colaboración para la asignación de un profesional que me colabore con un nuevo contrato de prestación de servicios para la dirección de Equidad y Familia

Envio el estudio previo, mapa de riesgos, solicitud de CDP, Viabilidad, CDP y documentos el contratista

Cordialmente,

Diego Andrés Castro Sierra
Profesional Universitario
Dirección de Infancia y Juventud
Secretaría de Desarrollo Social
Alcaldía Municipal de Cajicá
Cr. 2 #4-T, Cajicá

10 adjuntos

3. CERTIFICADO PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES.pdf
1. CERTIFICADO DE VIABILIDAD DEL BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS PARA CONTRATOS DE INVERSIÓN.pdf
4. SOLICITUD DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL.pdf
2. CERTIFICACIÓN DE INEXISTENCIA DE PERSONAL.pdf
5. CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL.pdf
Documentos del contratista.pdf
GCC-FM-006-EVALUACIONyCERTIFICACIONEXPERIENCIAYAPROBACIONV2.docx

3. *Verificar mediante informe de supervisión y visitas de seguimiento el cumplimiento de la ejecución de los contratos*

Para asegurar que los programas sociales se cumplan a tiempo, la Secretaría de Desarrollo Social vigila estrictamente cada contratación mediante dos pasos clave. En primer lugar, utiliza el formato GCC-FM-006 para evaluar la idoneidad del personal, revisando que sus hojas de vida, títulos y experiencia cumplan con el perfil exigido. En segundo lugar, implementa el formato GCC-FM-012 para hacer un seguimiento real en línea a través de informes de supervisión detallados. Esta última herramienta se aplica sin excepción en cada uno de los contratos bajo el cuidado de la Secretaría, sirviendo como un soporte real de control. Así, el uso continuo de ambos formatos garantiza la transparencia

Riesgo de Corrupción

<u>Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de favorecer a terceros en la prestación de los servicios de la Secretaria de Desarrollo Social.</u>

1. *Divulgación de las responsabilidades y sanciones legales que tiene los funcionarios públicos.*

Cumplen con la divulgación de las responsabilidades y sanciones legales que tienen los funcionarios públicos, actividad realizada a través del Código de Integridad, el cual fue socializado mediante correo electrónico institucional, garantizando su adecuada difusión y conocimiento.

2. *Revisión de las PQRS recibidas y retroalimentación, revisión y aprobación de las respuestas emitidas a los casos atendidos PQRS.*

Se verifica el cumplimiento de la actividad relacionada con la revisión de las PQRS recibidas, asi como la retroalimentación, revisión y aprobación de las respuestas emitidas a los casos atendidos, contando con la respectiva evidencia que soporta su ejecución y trazabilidad.

3. *Análisis de situaciones o actuaciones atípicas que no cumplan con los procedimientos establecidos.*

Durante el periodo evaluado, los filtros de supervisión y control operativo interno confirmaron que no se detectaron conductas atípicas en la asignación de los beneficios de los programas sociales.

Durante la auditoria al mapa de riesgos del proceso de Gestión de Desarrollo Social, se evidenció una adecuada y oportuna disposición por parte del auditado, quien suministró la información requerida de manera completa y colaborativa, facilitando el desarrollo de la evaluación. Asimismo, se aportaron las evidencias correspondientes a cada uno de los controles establecidos, lo que permitió verificar su aplicación, trazabilidad y coherencia dentro de las actividades del proceso.

De igual forma, se observa que la secretaria ha realizado el seguimiento al mapa de riesgos conforme a los controles definidos, asegurando la implementación de acciones preventivas y de mitigación orientadas a reducir la probabilidad de ocurrencia de eventos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales. En este contexto, y de acuerdo con la información verificada, no se evidencia la materialización de riesgos asociados al Proceso de Gestión de Desarrollo Social, durante el periodo evaluado, lo cual permite concluir que los controles establecidos han sido aplicados de manera adecuada.

- **Revisión del Normograma**

Durante la auditoría de gestión de Desarrollo Social – Procedimiento Comisarías, se evidenció que la Alcaldia Municipal de Cajicá cuenta con el Normograma Institucional, herramienta que define las normas y procedimientos aplicables a las actuaciones administrativas de la Alcaldía. Su propósito es asegurar el cumplimiento de las regulaciones vigentes, promover la transparencia, el respeto por el ordenamiento jurídico y garantizar la eficacia en el desempeño de los servidores públicos.

El Normograma constituye un instrumento fundamental para optimizar la gestión administrativa y facilitar la toma de decisiones informadas, contribuyendo así al fortalecimiento del control interno y a la mejora continua de los procesos institucionales.

La Matriz de Cumplimiento Legal / Normograma de la Alcaldía Municipal de Cajicá se encuentra disponible en el sitio web oficial www.cajica.gov.co, lo que favorece el acceso público a la información normativa. Esta herramienta busca asegurar que la Administración cumpla con todas las leyes, reglamentos y disposiciones aplicables, promoviendo un gobierno transparente, eficiente y orientado al servicio de la comunidad.

Fuente: Página Web

Proceso	OBSERVACIONES O.C.I.
Gestión de Desarrollo Social – Procedimiento Comisarías	Es importante resaltar que el conocimiento y la adecuada aplicación del Normograma por parte de los funcionarios fortalecen el cumplimiento de las obligaciones legales y administrativas, garantizando así el correcto funcionamiento institucional. En el marco de la presente auditoría al procedimiento de Gestión de Desarrollo Social – Procedimiento Comisarías, se efectuó la revisión del Normograma del proceso, evidenciándose que este no guarda plena coherencia con el alcance, la naturaleza y las necesidades normativas propias del procedimiento auditado. Lo anterior, teniendo en cuenta que se identificaron debilidades relacionadas con la actualización, integridad y consistencia de la información normativa registrada. En primer lugar, se evidenció una inconsistencia en normograma de Desarrollo Social, toda vez que la Ley 294 aparece registrada con fecha de emisión del año 2006, cuando en realidad corresponde a la Ley 294 de 1996. Esta situación fue corroborada durante la revisión realizada por la Oficina de Control Interno, observándose que al acceder al enlace dispuesto en el documento, éste direcciona efectivamente al texto de la Ley 294 de 1996 y no a una norma expedida en el año 2006. De igual manera, durante la revisión documental se evidenció la ausencia de normas de carácter constitucional, legal, reglamentario y técnico que resultan fundamentales para el adecuado desarrollo del procedimiento de Gestión de

	Desarrollo Social – Procedimiento Comisarías, así como para el cumplimiento de las competencias institucionales asociadas al mismo. Entre las normas no registradas se encuentran: • Constitución Política de Colombia. • Ley 84 de 1973 • Ley 721 de 2001 • Ley 769 de 2002 • Ley 1542 de 2012 • Ley 1712 de 2014 • Ley 1878 de 2018 • Ley 594 de 2000 • Ley 599 de 2000 • Ley 1150 de 2007 • Ley 1755 de 2015 • Ley 2089 de 2021 • Acuerdo 01 de 2024 del Archivo General de la Nación. • Acuerdo 01 de 2024 - Municipal • Acuerdo 06 de 2022 • Decreto 2591 de 1991 • Decreto 306 de 1992 • Decreto 652 de 2001 • Decreto 4840 de 2007 • Decreto 4799 de 2011 • Decreto 19 de 2012 • Decreto 2734 de 2012 • Decreto 2851de 2013 • Decreto 460 de 2020 La ausencia de estas disposiciones normativas evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de actualización y control del Normograma institucional, a fin de garantizar que este constituya una herramienta efectiva de consulta, cumplimiento y orientación para los servidores responsables del proceso.

Fuente: Oficina de Control Interno

Normograma Gestión de Desarrollo Social – Procedimiento Comisarías

En desarrollo de la auditoría practicada al Proceso Gestión de Desarrollo Social – Procedimiento Comisarías de Familia, la Oficina de Control Interno realizó la revisión del Normograma institucional, entendido como la herramienta que consolida el marco jurídico aplicable al proceso y orienta el desarrollo de las actuaciones administrativas, operativas y misionales de la dependencia.

Como resultado de dicha revisión, se evidenció que el Normograma no guarda plena coherencia con el alcance, las competencias y las necesidades normativas propias del procedimiento auditado, identificándose debilidades relacionadas con la actualización, integridad, consistencia y control de la información jurídica registrada.

En primer lugar, se observó una inconsistencia en el registro de la Ley 294, la cual aparece relacionada con fecha de expedición del año 2006, cuando en realidad corresponde a la Ley 294 de 1996, norma fundamental en materia de prevención, protección y sanción de la violencia intrafamiliar.

Esta situación fue corroborada durante la auditoría al verificar que el enlace dispuesto en el Normograma direcciona efectivamente al texto de la Ley 294 de 1996, evidenciando una inconsistencia

entre la identificación de la norma y la información registrada. Aunque se trata de un error formal, éste afecta la confiabilidad, trazabilidad y precisión del instrumento normativo institucional.

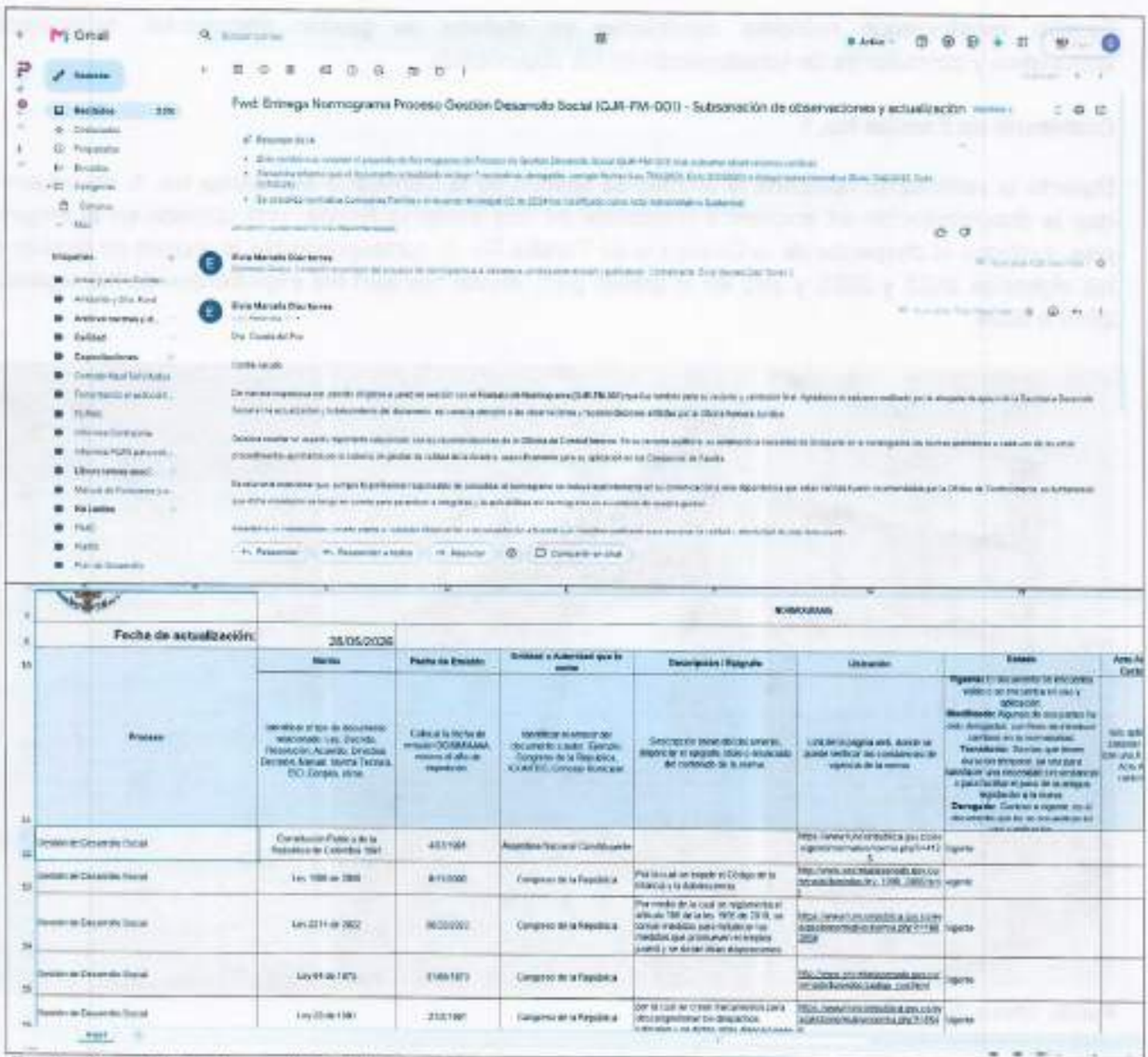
Adicionalmente, se evidenció la ausencia de disposiciones constitucionales, legales, reglamentarias y técnicas que resultan esenciales para el ejercicio de las funciones desarrolladas por las Comisarías de Familia. Entre las normas no incorporadas se encuentran la Constitución Política de Colombia, la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos), el Acuerdo 001 de 2024 (Archivo General de la Nación), la Ley 1755 de 2015 (Derecho de Petición), la Ley 1712 de 2014 (Transparencia y Acceso a la Información Pública), la Ley 1542 de 2012, la Ley 1878 de 2018, la Ley 2089 de 2021, diversos decretos reglamentarios relacionados con la protección de niños, niñas y adolescentes, la violencia intrafamiliar, la gestión documental, la acción de tutela y el funcionamiento de las Comisarías de Familia, así como normas institucionales tales como el Acuerdo Municipal 01 de 2024 mediante el cual se adopta el Plan de Desarrollo Municipal "Cajicá Ideal 2024–2027".

La omisión de estas disposiciones evidencia debilidades en los mecanismos de actualización normativa y control documental, generando un riesgo institucional relacionado con la utilización de marcos jurídicos incompletos para la ejecución de actividades administrativas y misionales. Lo anterior puede afectar la adecuada orientación de los servidores públicos, la toma de decisiones, el cumplimiento de obligaciones legales y la seguridad jurídica de las actuaciones adelantadas por la dependencia.

De igual manera, se observó que el Normograma no incorpora normas relacionadas con la gestión contractual y la contratación estatal, pese a que el proceso requiere la celebración y supervisión de contratos para el cumplimiento de sus objetivos institucionales. Esta situación limita la integralidad del instrumento y dificulta la identificación de obligaciones legales aplicables a las actividades de planeación, contratación, ejecución y supervisión contractual.

Desde la perspectiva del Sistema de Control Interno, el Normograma constituye una herramienta fundamental para garantizar el principio de legalidad, la adecuada gestión del riesgo normativo y el cumplimiento de las funciones institucionales. Por tal razón, las inconsistencias y omisiones identificadas reflejan la necesidad de fortalecer los mecanismos de revisión, validación y actualización permanente de este instrumento, asegurando que contenga la totalidad de las disposiciones vigentes aplicables al proceso y que la información allí registrada corresponda de manera exacta a las normas que regulan las competencias de las Comisarías de Familia.
Con fecha 16 de junio de 2026 y encontrándonos dentro del término establecido para la auditoría al Proceso Gestión de Desarrollo Social – Procedimiento Comisarías de Familia, se recibió mediante correo electrónico información relacionada con el Normograma de la Secretaría de Desarrollo Social – Comisarías de Familia, evidenciándose la actualización y ajuste del documento conforme a las observaciones formuladas por la Oficina de Control Interno durante el desarrollo de la auditoría.

Lo anterior permite evidenciar la adopción de acciones de mejora por parte de la dependencia frente a las debilidades identificadas en el Normograma correspondiente a la vigencia 2025, las cuales fueron descritas previamente en el presente informe. En consecuencia, se destaca la disposición de la dependencia para atender oportunamente las observaciones realizadas y fortalecer sus instrumentos de gestión, contribuyendo al mejoramiento continuo y al cumplimiento del marco normativo aplicable a sus funciones.



Fuente: Secretaría de Desarrollo Social - Comisarías

La Oficina de Control Interno recomienda establecer controles periódicos de actualización normativa y designar responsables para su mantenimiento, con el fin de fortalecer la seguridad jurídica, la gestión documental, el cumplimiento normativo y la efectividad del Sistema de Control Interno. **(R.7)**

- **Revisión de Gestión Documental**

Como parte de los principios generales de la función archivística establecidos en la Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos y en el Acuerdo 001 de 2024, los servidores públicos tienen la responsabilidad de garantizar la adecuada organización, conservación, administración, custodia, manejo y disposición de los documentos de archivo, aplicando los instrumentos archivísticos, manuales, programas y procedimientos definidos por la entidad, con el propósito de asegurar que la información institucional sea recuperable, confiable y disponible para la gestión administrativa, el servicio al ciudadano y la preservación de la memoria institucional.

En este sentido y teniendo en cuenta que actualmente las Tablas de Retención Documental – TRD de la Administración Municipal se encuentran en proceso de revisión, convalidación y/o aprobación ante el Consejo Departamental de Archivos de Cundinamarca, la Oficina de Control Interno procedió a realizar revisión al archivo físico y de gestión de la Secretaría de Desarrollo – Procedimiento Comisarías de

Familia, evidenciando múltiples debilidades en materia de gestión documental, organización archivística y condiciones de conservación de los documentos.

Comisaría de Familia No. 1

Durante la verificación realizada al archivo de gestión de la Comisaría de Familia No. 1, se evidenció que la documentación se encuentra distribuida en dos espacios físicos: uno ubicado en el segundo piso, contiguo al despacho de la Comisaria de Familia No. 1, correspondiente al archivo de gestión de las vigencias 2025 y 2026 y otro en el primer piso, donde reposan los expedientes de las vigencias 2019 a 2024.

Fuente: Oficina de Control Interno

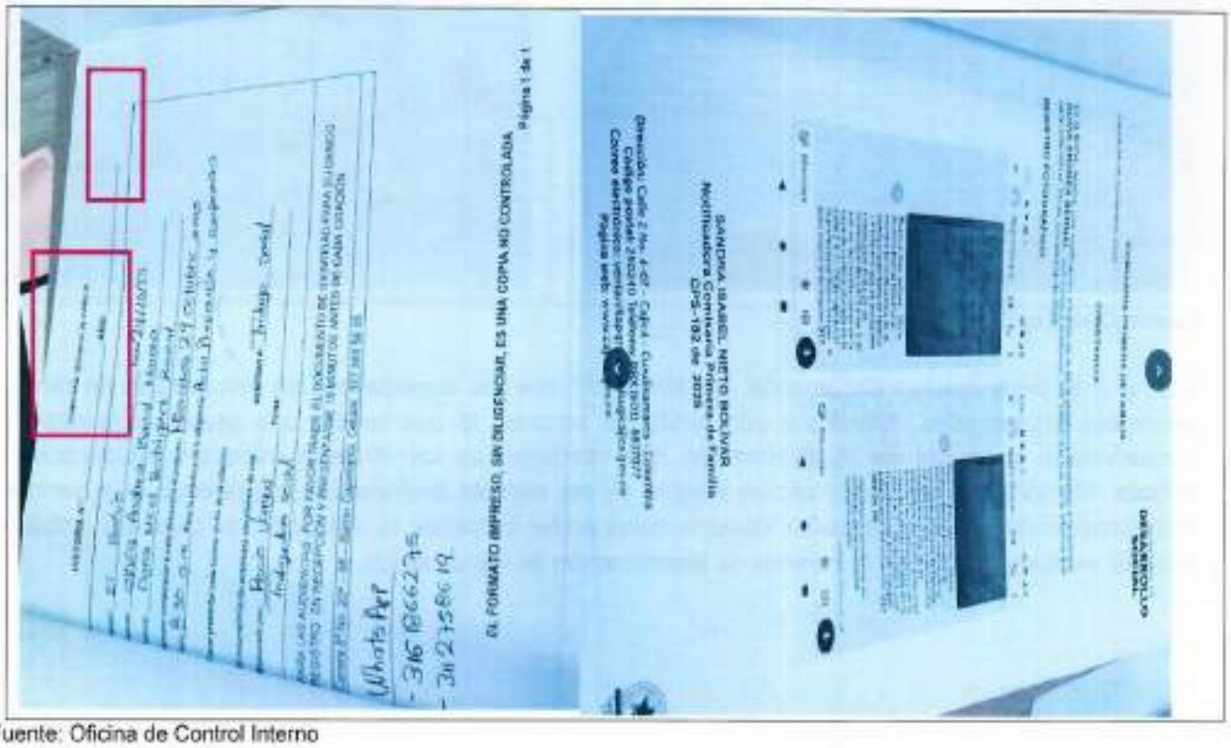
Respecto al archivo ubicado en el segundo piso, se observó que las cajas se encuentran identificadas mediante numeración correspondiente al documento de identidad de los usuarios, práctica que, según manifestó la Comisaria de Familia No. 1, obedece a lineamientos impartidos por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) con el propósito de facilitar la ubicación de los expedientes. Sin embargo, desde la perspectiva archivística, dicha identificación no reemplaza la obligación de clasificar y organizar la documentación conforme a las series y subseries documentales establecidas en las Tablas de Retención Documental, una vez estas sean aprobadas por la instancia competente.

Fuente: Oficina de Control Interno

Frente a la organización documental, se evidenció que los expedientes se encuentran en términos generales organizados, foliados y con rótulo de carpeta, lo que refleja una gestión orientada a la conservación y control de la información. No obstante, se identificaron aspectos susceptibles de mejora relacionados con la aplicación integral de las normas archivísticas, entre ellos la ausencia de identificación de series y subseries documentales en las carpetas, la utilización de cajas con rotulación basada exclusivamente en el número de identificación de los usuarios.

Fuente: Oficina de Control Interno

Igualmente, se observó la existencia de formatos documentales utilizados dentro del procedimiento que no cuentan con código, versión ni fecha de aprobación del Sistema de Gestión de Calidad, situación que dificulta garantizar la trazabilidad documental, el control de cambios y la utilización de formatos oficialmente aprobados por calidad y adoptados para la Administración Municipal de Cajicá.

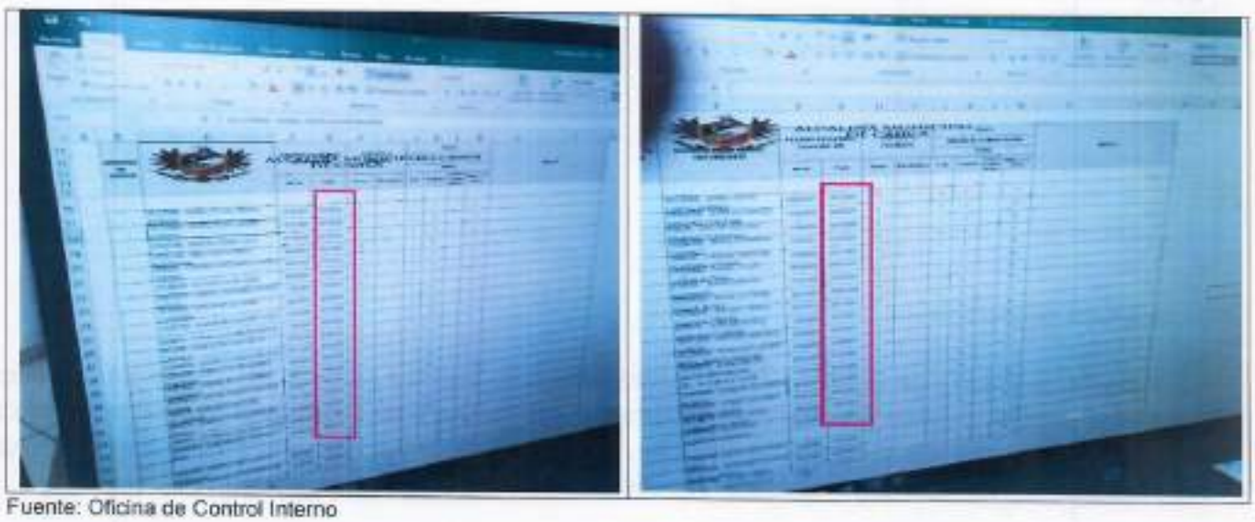


Fuente: Oficina de Control Interno

En cuanto a las condiciones de almacenamiento, la auditoría evidenció la utilización de mobiliario metálico y de madera, encontrándose algunos estantes que no reúnen las características técnicas recomendadas para la adecuada conservación documental.

Fuente: Oficina de Control Interno

Respecto de las transferencias documentales, se identificó que se encuentran pendientes las correspondientes a las vigencias 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023. Según lo manifestado por la Comisaria de Familia No. 1, esta situación obedece a la insuficiencia de apoyo operativo para adelantar las actividades de organización, identificación, rotulación e inventario documental requeridas para efectuar la transferencia al Archivo Central, teniendo en cuenta que el personal de apoyo asignado también atiende otras funciones misionales y administrativas. No obstante, se evidenció que actualmente se adelantan actividades de organización e inventario documental como preparación para futuras transferencias.



Fuente: Oficina de Control Interno

La Oficina de Control Interno recomienda fortalecer la gestión documental de la Comisaría de Familia No. 1 mediante la implementación de acciones que permitan garantizar el cumplimiento integral de la normatividad archivística vigente, especialmente en lo relacionado con la identificación de series y subseries documentales, la correcta rotulación de carpetas y cajas, el adecuado manejo y conservación de soportes digitales y la utilización exclusiva de formatos aprobados por el Sistema de Gestión de Calidad.

Así mismo, se recomienda priorizar las actividades necesarias para culminar la organización documental y el levantamiento de inventarios, con el fin de gestionar oportunamente las transferencias documentales pendientes al Archivo Central, de conformidad con los cronogramas institucionales que se establezcan. De igual manera, se sugiere evaluar la asignación de apoyo administrativo o técnico adicional que permita atender de manera eficiente las actividades archivísticas, considerando la carga laboral y las responsabilidades misionales propias de la dependencia.

Finalmente, se recomienda realizar revisiones periódicas a las condiciones físicas de almacenamiento documental, garantizando el uso de mobiliario adecuado para la conservación de los expedientes y la correcta disposición de las unidades de almacenamiento, contribuyendo a la protección, preservación y consulta eficiente de la información institucional. **(R.8)**

Comisaria de Familia No. 2

Durante la verificación realizada al archivo de gestión de la Comisaría de Familia No. 2, la Oficina de Control Interno evidenció que la documentación se encuentra almacenada en un espacio amplio destinado para archivo, donde reposan expedientes y documentos correspondientes a diferentes vigencias. Se observó la existencia de documentación pendiente de transferencia documental desde los años 2007 a 2022, destacándose un volumen considerable de cajas correspondientes a las vigencias 2021 y 2022. Según lo informado por el personal responsable del archivo, esta situación obedece, en parte, a la naturaleza de los procesos que adelanta la Comisaría, especialmente aquellos relacionados con medidas de protección, los cuales pueden permanecer abiertos durante varios años o reabrirse cuando las circunstancias del caso así lo requieren, dificultando su cierre definitivo y, por ende, su transferencia al Archivo Central.

Transferencias pendientes

Año	No. de Cajas
2007 -2010 y 2011	1
2012	1
2013	2
2014	2
2015	2
2016	4
2017	1
2018	2
2019	2
2021	45
2022	50

Fuente: Oficina de Control Interno

No obstante, la Oficina de Control Interno considera que, si bien las particularidades de los procesos misionales pueden generar acumulación documental, resulta necesario fortalecer los mecanismos de depuración, organización y control archivístico, con el fin de evitar rezagos en las transferencias documentales y garantizar una adecuada administración de los archivos de gestión.

Durante la auditoría se informó que las transferencias documentales se encuentran preparadas para su ejecución y que, desde el año 2024, no se han programado nuevas transferencias por parte del Archivo Central. Sin perjuicio de lo anterior, se evidenció la necesidad de mejorar la articulación entre las dependencias involucradas, a fin de garantizar el cumplimiento oportuno de los cronogramas institucionales de transferencia documental.

Fuente: Oficina de Control Interno

En cuanto a las condiciones de almacenamiento, se observó que la documentación se encuentra ubicada en estantería metálica; sin embargo, esta presenta algunas deficiencias relacionadas con su resistencia estructural, ausencia de anclaje y presencia de inclinaciones en algunos módulos, situación que podría generar riesgos para la conservación de los documentos y para la seguridad del personal encargado de su consulta y manipulación. Asimismo, se evidenció que los estantes no cuentan con un adecuado aislamiento respecto al piso, condición que puede incrementar la vulnerabilidad de la documentación ante factores ambientales o eventos de emergencia.

Fuente: Oficina de Control Interno

Respecto a la organización de las unidades de conservación, se observó que una parte significativa de las cajas de archivo se encuentra dispuesta con apertura en sentido contrario al denominado "tipo nevera", situación que también se evidenció en la documentación correspondiente a la vigencia 2025.

Fuente: Oficina de Control Interno

Adicionalmente, la Oficina de Control Interno evidenció que varios de los estantes utilizados para el almacenamiento de la documentación de la Comisaría de Familia No. 2 no cumplen con las condiciones técnicas establecidas por la normatividad archivística para la adecuada conservación documental. Se observó que algunos módulos carecen de divisiones o entrepaños adecuados,

generando que las cajas de archivo sean apiladas directamente unas sobre otras, situación que está ocasionando deformaciones y deterioro en las cajas ubicadas en la parte inferior debido al peso ejercido por las unidades superiores.

De igual manera, se evidenció que parte de la estantería utilizada presenta deficiencias en cuanto a resistencia y capacidad de carga, lo que incrementa el riesgo de afectación física de los documentos y compromete las condiciones de preservación, organización y consulta de los expedientes. Esta situación cobra especial relevancia considerando el volumen documental que actualmente administra la dependencia y la permanencia prolongada de algunos expedientes dentro del archivo de gestión.

Durante la auditoría, el personal responsable manifestó que dicha disposición obedecía a orientaciones recibidas por parte del Archivo Central; sin embargo, una vez revisada el Acta de Asistencia y Capacitación de fecha 22 de enero de 2026, obtenida por la Oficina de Control Interno en el Archivo Central, no se encontró evidencia de que dicha dependencia hubiera impartido instrucciones contrarias a las normas archivísticas sobre la forma de apertura de las cajas. Por el contrario, en dicha reunión se abordaron temas relacionados con listas de chequeo, identificación de expedientes, rotulación de cajas y carpetas, inventarios documentales y transferencias documentales, estableciéndose lineamientos específicos para la organización documental.

Rotulación de Cajas y Carpetas

ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA

SECRETARIA DESARROLLO SOCIAL

COMPROMISOS

Descripción Compromiso	Responsable	Fecha de cumplimiento

	Nombre y apellido	Cargo / Dependencia
Elaboró		

EL FORMATO IMPRESO, SIN DILIGENCIAR, ES UNA COPIA NO CONTROLADA

Página 2 de 2

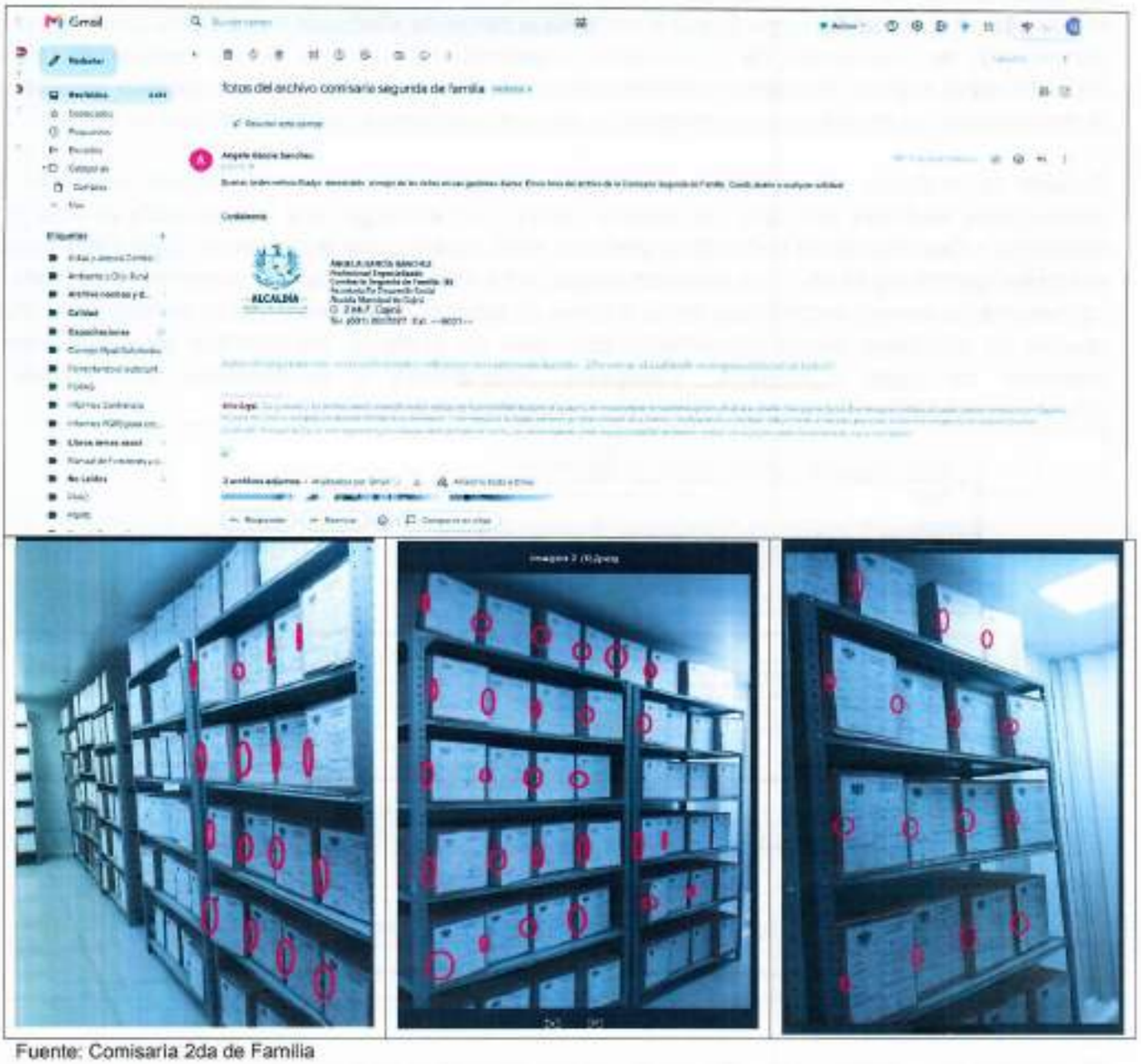
Fuente: Archivo Central

De igual forma, se evidenció que algunas de las directrices impartidas en la citada capacitación no han sido implementadas en su totalidad por la Comisaría de Familia No. 2, particularmente aquellas relacionadas con la aplicación de la hoja de control aprobada mediante formato GDS-FM-102, la identificación uniforme de expedientes, la rotulación estandarizada de cajas y carpetas y el diligenciamiento del Formato Único de Inventario Documental (FUID). Esta situación evidencia debilidades en la adopción y seguimiento de los lineamientos institucionales de gestión documental.

Finalmente, se identificó que persisten diferencias de criterio frente a los modelos de rotulación utilizados y las orientaciones emitidas por las distintas instancias responsables de la gestión documental, situación que puede generar interpretaciones divergentes y afectar la estandarización de los procesos archivísticos dentro de la Secretaría de Desarrollo Social.

Durante el desarrollo de la auditoría y dentro del término establecido para la misma, la Comisaría de Familia No. 2 remitió mediante correo electrónico evidencia fotográfica que demuestra la corrección de

la observación relacionada con la disposición de las cajas de archivo. De acuerdo con la información aportada, las cajas fueron reorganizadas de manera que su apertura se realiza actualmente en sentido tipo "nevera", conforme a los lineamientos archivísticos aplicables para la adecuada conservación, manipulación y consulta de la documentación.



Fuente: Comisaria 2da de Familia

La Oficina de Control Interno destaca la disposición de la Comisaria de Familia No. 2, por atender de manera oportuna las observaciones formuladas durante el ejercicio auditor, evidenciando acciones inmediatas de mejora orientadas al fortalecimiento de la gestión documental y al cumplimiento de las directrices impartidas por el Archivo Central y la normatividad archivística vigente.

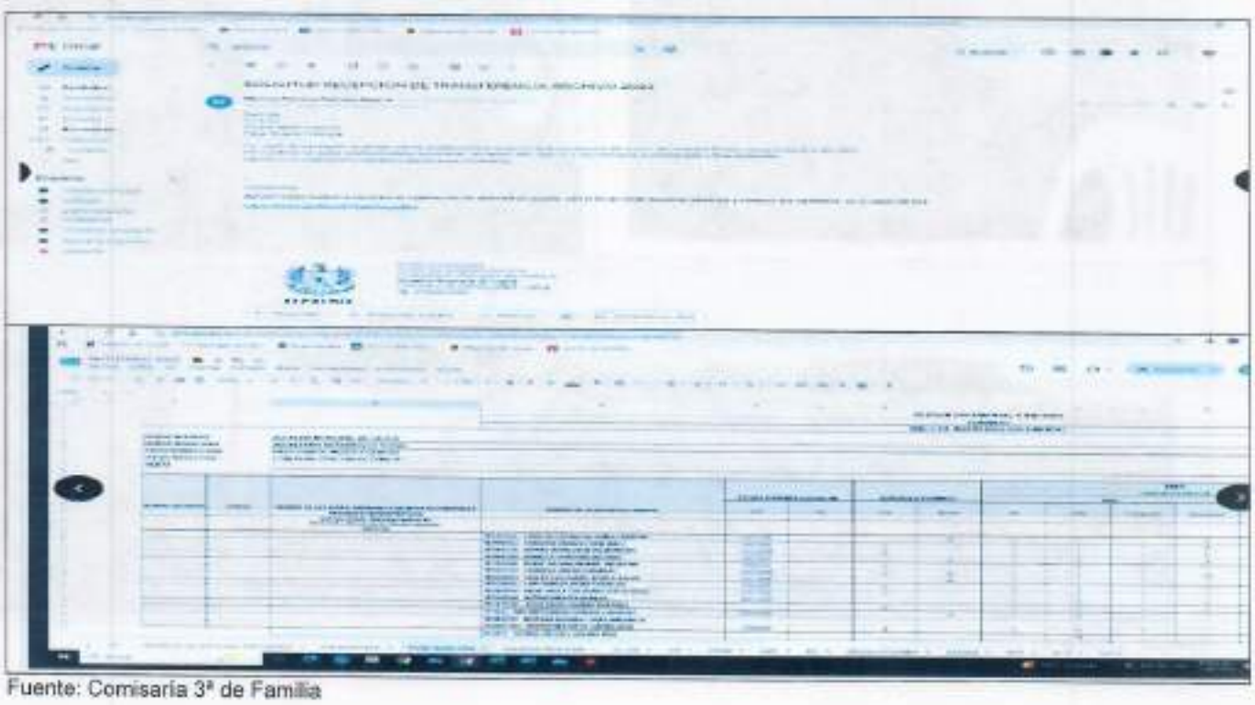
La Oficina de Control Interno recomienda mantener las acciones correctivas implementadas y fortalecer los mecanismos internos de seguimiento y control documental, a fin de garantizar que la organización fisica de los archivos continúe ajustándose a los lineamientos técnicos establecidos. Asimismo, se sugiere documentar y socializar estas buenas prácticas con el personal responsable de la gestión documental, con el propósito de prevenir futuras desviaciones y asegurar la aplicación uniforme de los criterios archivísticos en todas las vigencias documentales que administra la Comisaria de Familia No. 2. **(R.9)**

Comisaría de Familia No. 3

Durante la verificación realizada al archivo de gestión de la Comisaría de Familia No. 3, la Oficina de Control Interno evidenció que la documentación se encuentra almacenada en un espacio destinado provisionalmente para archivo, ubicado en las instalaciones del sector ECOIN, en un salón anexo de la antigua Escuela de Canelón, donde actualmente funciona la dependencia. En dicho espacio reposan los archivos de gestión, el puesto de trabajo de la funcionaria encargada de la custodia documental y otros elementos de uso institucional.

Fuente: Oficina de Control Interno

Durante la auditoría se evidenció que la única transferencia documental pendiente por parte de la Comisaría de Familia No. 3 corresponde a la vigencia 2023. De acuerdo con la información suministrada por la dependencia, el Formato Único de Inventario Documental (FUID) ya se encuentra debidamente elaborado y la documentación organizada para su transferencia, quedando únicamente a la espera de la programación y ejecución del cronograma correspondiente por parte de la Oficina de Archivo Central, además se evidenció que la Comisaría de Familia No. 1, ya solicitó la transferencia documental de la vigencia 2023.

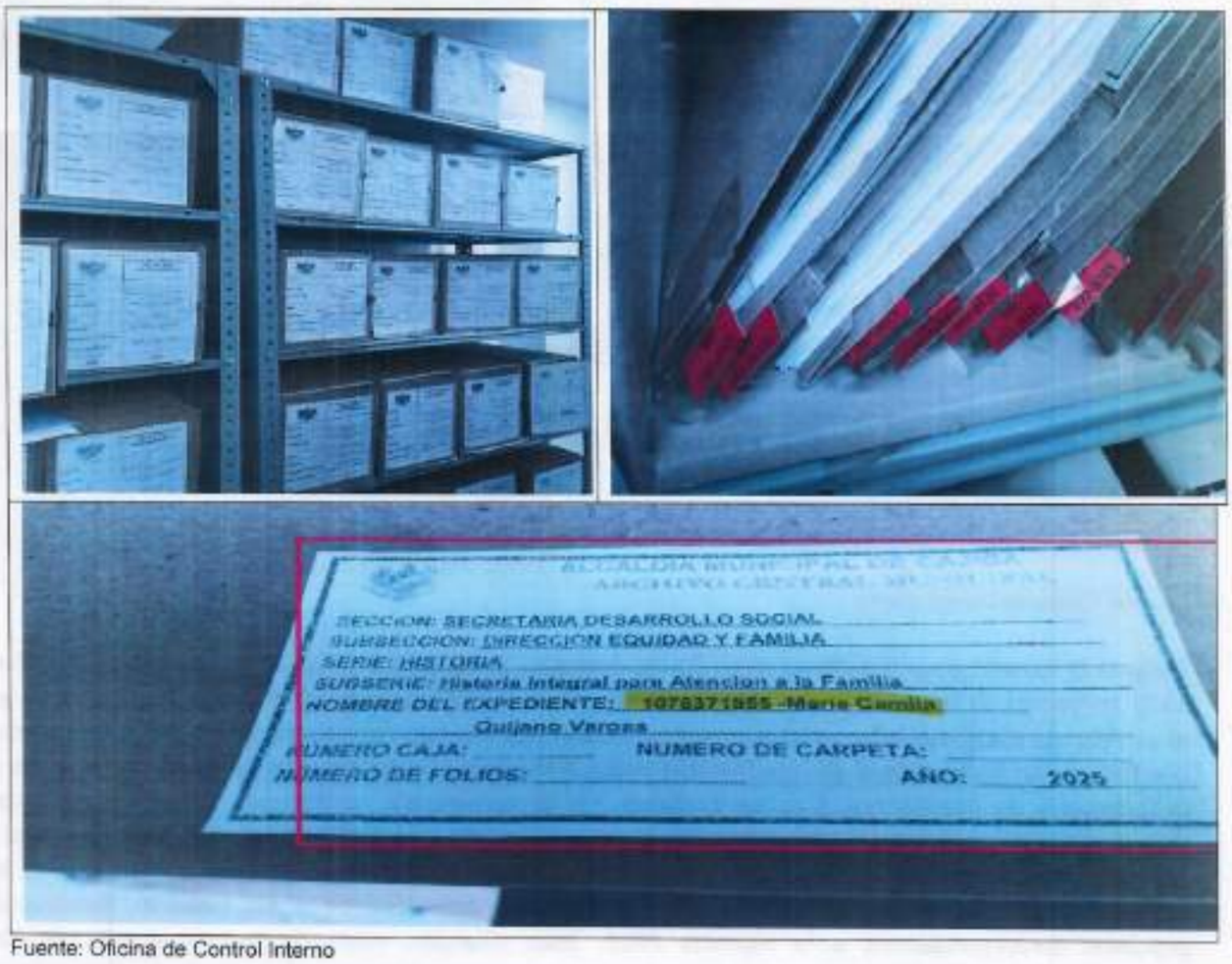


Fuente: Comisaría 3ª de Familia

Se observó que, pese a las limitaciones locativas derivadas del carácter provisional de las instalaciones, el archivo cuenta con condiciones favorables de ventilación e iluminación natural, y las cajas documentales se encuentran identificadas y organizadas, manteniendo una disposición de apertura tipo "nevera", lo que facilita su consulta y manipulación. No obstante, también se evidenciaron situaciones que podrían afectar la adecuada conservación documental, tales como la utilización de mobiliario no diseñado para almacenamiento archivístico, cajas ubicadas directamente sobre escritorios y algunas unidades documentales almacenadas en el piso. Asimismo, se observaron estanterías sin anclaje, equipos tecnológicos y cableado eléctrico sin canalización adecuada, elementos que representan riesgos para la seguridad documental.

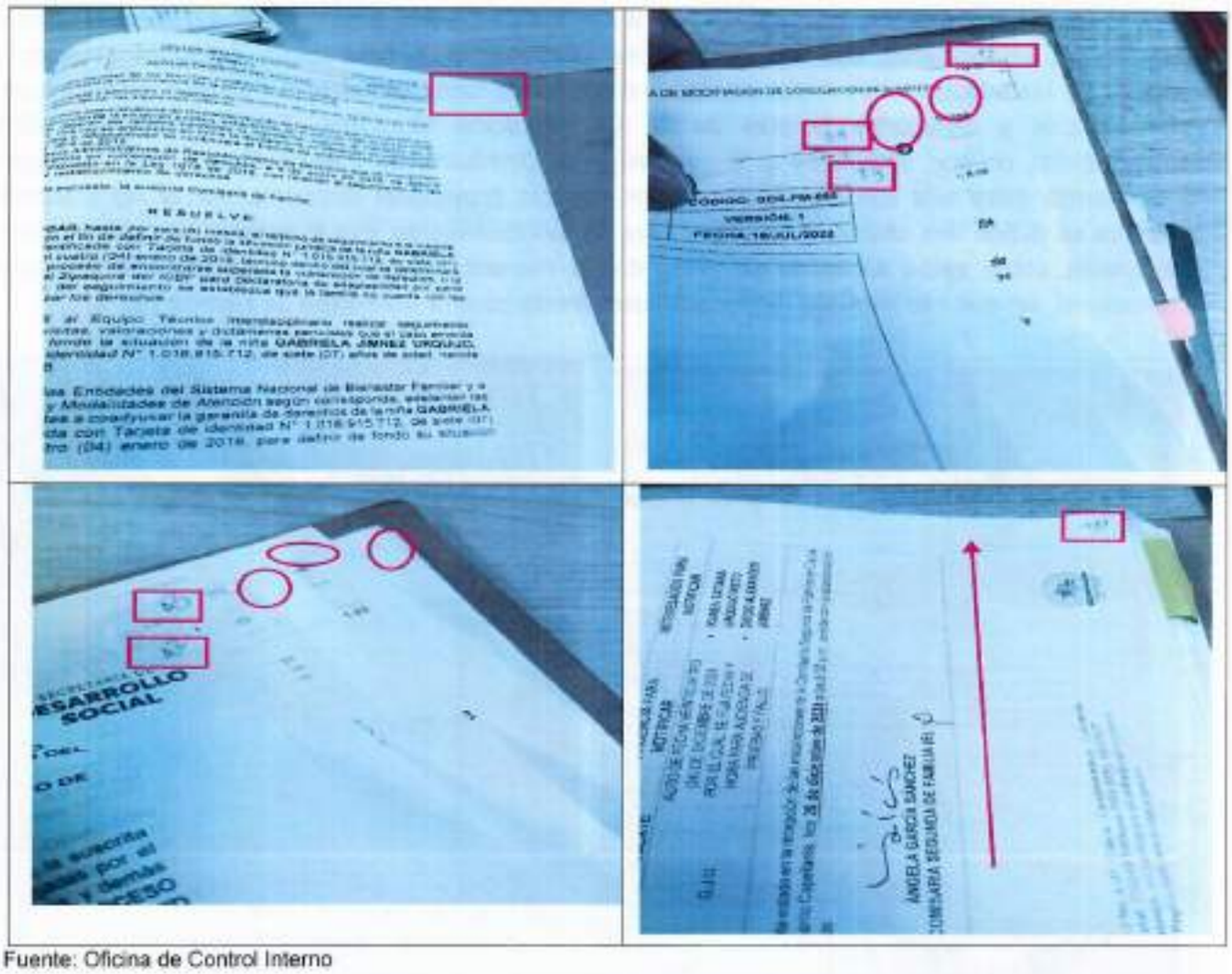
Fuente: Oficina de Control Interno

Sin perjuicio de las observaciones realizadas, la Oficina de Control Interno precisa que las situaciones identificadas relacionadas con las condiciones locativas, la infraestructura física, la dotación de mobiliario y las adecuaciones requeridas para el adecuado funcionamiento del archivo corresponden a competencias y decisiones propias de la Administración Municipal. En consecuencia, dichas circunstancias no son atribuibles a la gestión de la Comisaría de Familia No. 3, toda vez que la dependencia desarrolla sus actividades en un espacio provisional dispuesto por la Administración mientras se define una ubicación definitiva para su funcionamiento. Por lo anterior, las observaciones efectuadas sobre estos aspectos se presentan a manera de contexto y oportunidad de mejora institucional, sin que ello implique responsabilidad directa para la Comisaría de Familia No. 3.



Fuente: Oficina de Control Interno

Respecto a la organización documental, se evidenció que las cajas continúan siendo identificadas mediante el número de documento de identidad de los usuarios, práctica que también se presenta en las demás Comisarías de Familia. Aunque este mecanismo facilita la ubicación de expedientes, no se ajusta plenamente a los principios de clasificación documental establecidos por el Archivo General de la Nación, por lo que se requiere la unificación de criterios archivísticos entre las tres comisarías y el Archivo Central.



Fuente: Oficina de Control Interno

Durante la revisión selectiva de expedientes se encontró que algunos procesos presentan debilidades en la aplicación de las normas archivísticas relacionadas con la foliación documental. Particularmente, al verificar un expediente de restablecimiento de derechos remitido desde otro municipio, se evidenció que la foliación fue realizada adecuadamente hasta el momento de su traslado, pero una vez ingresó a la Comisaría de Familia No. 3 no se continuó con la numeración consecutiva de los documentos incorporados posteriormente, encontrándose aproximadamente más del 60 % del expediente sin foliar. De igual manera, se identificaron expedientes con foliación realizada en sentido contrario al de la lectura documental, así como otros expedientes parcialmente foliados o sin foliación, incluyendo procesos correspondientes a la vigencia 2025. Esta situación evidencia incumplimiento de los lineamientos técnicos archivísticos relacionados con la organización, control, integridad y trazabilidad documental, generando un hallazgo. **(H.2)**

La Oficina de Control Interno recomienda adelantar una revisión integral de los expedientes activos y cerrados de la Comisaría de Familia No. 3, con el fin de verificar y corregir las inconsistencias identificadas en materia de foliación documental. Así mismo, se recomienda implementar controles periódicos que permitan validar la correcta foliación de los expedientes desde el momento de su apertura y durante toda su etapa de gestión, garantizando que la numeración sea consecutiva, legible y conforme a los lineamientos emitidos por el Archivo General de la Nación.

De igual forma, se recomienda fortalecer la capacitación del personal encargado de la gestión documental y establecer mecanismos de seguimiento que permitan verificar el cumplimiento permanente de las actividades archivísticas, especialmente aquellas relacionadas con la conformación de expedientes, hojas de control, foliación e inventarios documentales. Asimismo, resulta conveniente

unificar criterios de identificación documental entre las tres Comisarías de Familia y el Archivo Central, con el propósito de garantizar la estandarización de los procesos archivísticos institucionales. **(R.10)**

La Oficina de Control Interno recomienda a las tres Comisarías de Familia tener en cuenta y adoptar las recomendaciones formuladas por el Consejo Departamental de Archivos de la Gobernación de Cundinamarca durante la visita técnica realizada a la Comisaría de Familia No. 1 el 11 de mayo de 2026, con el propósito de fortalecer la gestión documental y garantizar el cumplimiento de la normatividad archivística vigente.

En este sentido, se recomienda fortalecer la función archivística mediante procesos permanentes de capacitación y actualización dirigidos a los funcionarios y contratistas que intervienen en la gestión documental, aprovechando las herramientas de formación dispuestas por el Archivo General de la Nación a través de su plataforma de cursos virtuales. Así mismo, se considera importante contar con personal que posea conocimientos en archivística y gestión documental, con el fin de garantizar la adecuada organización, clasificación, foliación, conservación, consulta, préstamo, control y custodia de los expedientes, minimizando riesgos asociados a pérdida de información, inconsistencias documentales o alteraciones indebidas de los documentos.

De igual manera, se recomienda elaborar e implementar un instructivo específico para las Comisarías de Familia que contemple las particularidades funcionales y documentales de estas dependencias, debidamente articulado y aprobado por el Sistema de Gestión de Calidad, evitando la utilización de formatos diferentes o no estandarizados frente a los oficialmente adoptados por la Administración Municipal de Cajicá.

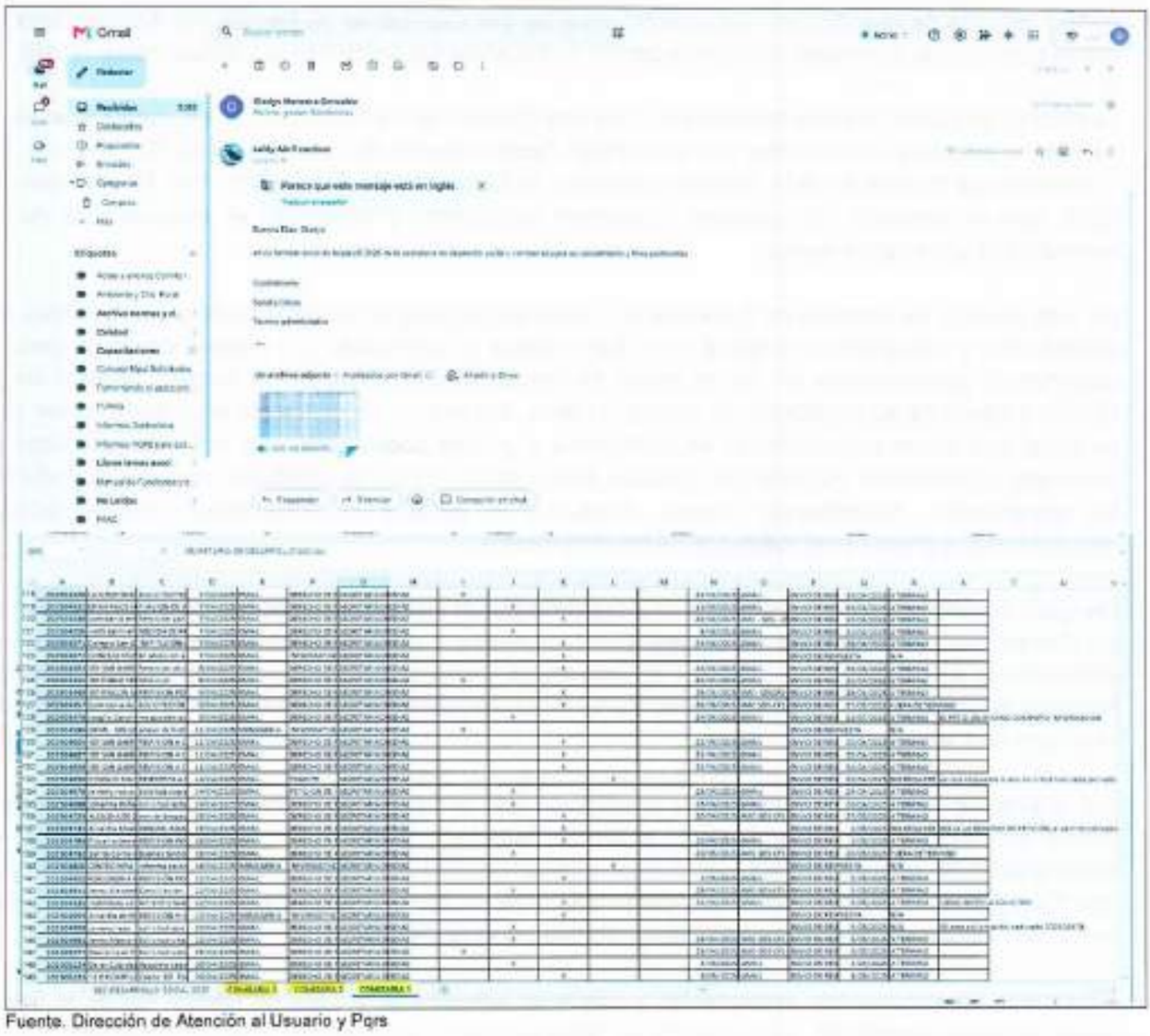
Así mismo, se recomienda fortalecer la articulación con la Oficina de Archivo Central, promoviendo visitas periódicas de acompañamiento, asistencia técnica y seguimiento, orientadas a verificar el cumplimiento de la normatividad archivística, unificar criterios de organización documental entre las tres Comisarías de Familia, identificar oportunidades de mejora y fortalecer los controles relacionados con la administración, conservación y disposición de los expedientes.

Finalmente, se recomienda implementar y mantener actualizada la hoja de control desde la etapa activa de cada expediente, garantizando su diligenciamiento permanente y su concordancia con la foliación documental, de manera que se fortalezca la trazabilidad, integridad y control de la información durante todo el ciclo de vida de los documentos. **(R.11)**

- **Revisión estado PQRS**

En el marco de la auditoría realizada al proceso de Gestión de Desarrollo Social – Procedimiento Comisarías, correspondiente a la vigencia 2025, se efectuó la verificación del procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), con el propósito de evaluar la eficacia en la atención a los ciudadanos y el cumplimiento de los términos legales establecidos para la gestión y respuesta de estos requerimientos.

La revisión se llevó a cabo acorde a la información suministrada por la Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRS, remitida el 3 de junio de 2026, correspondiente al consolidado de la base de datos de las PQRS registradas y gestionadas durante la vigencia 2025.



Fuente. Dirección de Atención al Usuario y Pqrs

Del análisis efectuado a la base de datos de PQRS de la vigencia 2025 correspondiente a las tres Comisarías de Familia, se evidenció el siguiente comportamiento respecto al cumplimiento de los términos de respuesta:

Comisaría	Respondidas a término	Respondidas fuera de término	Pendientes
Comisaría 1	245	93	2
Comisaría 2	487	21	0
Comisaría 3	476	35	0
Total	**1208**	**149**	**2**

Fuente. Oficina de Control Interno

Comisaría de Familia No. 1

Registró 245 PQRS respondidas dentro de los términos legales.
Presentó 93 respuestas fuera de término, siendo la Comisaría con mayor número de incumplimientos en oportunidad.
Mantiene 2 solicitudes clasificadas como vencidas o pendientes de respuesta, correspondientes a los radicados:

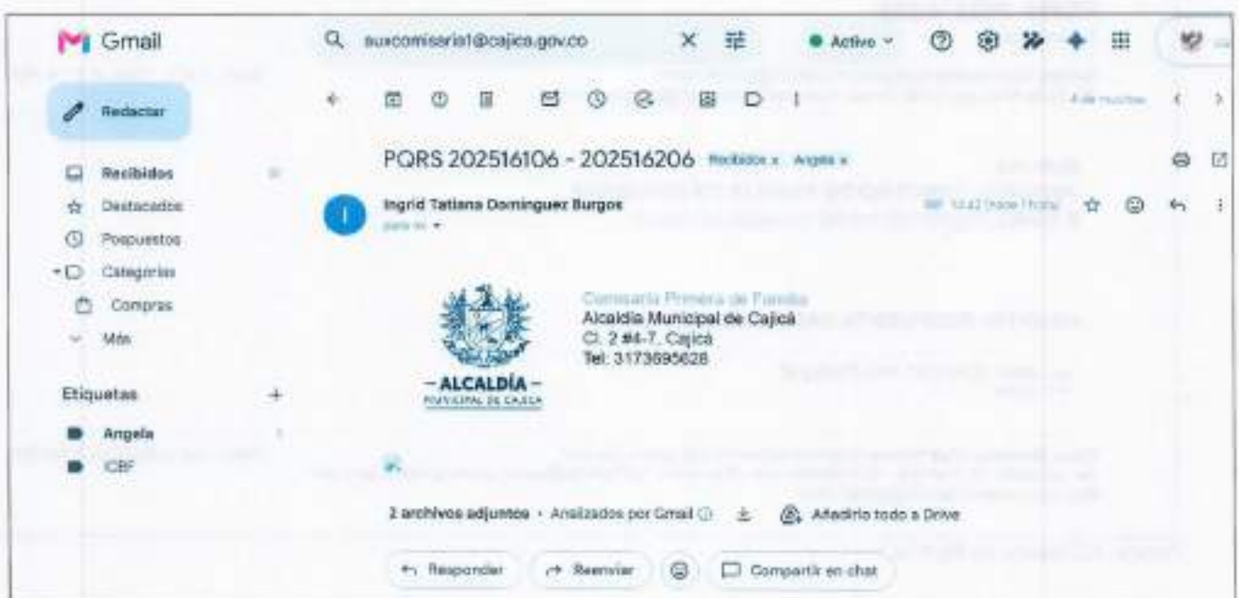
- 202516106 – Cancelación Patrimonio de Familia.

- 202516206 – Divorcio.

Los resultados evidencian que, si bien la mayoría de las solicitudes fueron atendidas oportunamente, la Comisaría No. 1 presenta el mayor número de respuestas extemporáneas entre las dependencias evaluadas, situación que refleja oportunidades de mejora en los mecanismos de control, seguimiento y monitoreo de los términos legales establecidos para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes. Lo anterior podría generar riesgos asociados al incumplimiento de los principios de celeridad, eficacia y oportunidad previstos en la Ley 1755 de 2015 y en la Ley 1437 de 2011.

No obstante lo anterior, durante el desarrollo de la auditoría esta Oficina de Control Interno puso en conocimiento de la Comisaría de Familia No. 1 la existencia de dos (2) PQRS reportadas como pendientes de respuesta por parte de la Dirección de Atención al Ciudadano, correspondientes a los radicados No. 202516106, relacionado con Cancelación de Patrimonio de Familia y No. 202516206, relacionado con trámite de Divorcio.
Frente a esta situación, la Comisaría de Familia No. 1 manifestó que la información requerida para la culminación de ambos trámites ya había sido remitida a los despachos judiciales competentes mediante oficios enviados el día 1 de junio de 2026, con el propósito de obtener las actuaciones correspondientes y proceder al cierre definitivo de las solicitudes.

Como soporte de la gestión adelantada, la Comisaría 1 aportó evidencia consistente en los correos electrónicos remitidos a los respectivos juzgados, en los cuales se observa la remisión de la documentación y actuaciones pertinentes para continuar con el trámite y dar cumplimiento a los requerimientos necesarios para la finalización de los casos.



PQRS 202516106

9/6/26, 14:38 Gmail - PQRS 202516106

Gmail

Apoyo Comisaria <apoyocomisaria1@gmail.com>

PQRS 202516106

Elvia Marcela Diaz torres <comisariafamilia1@cajica.gov.co> Mon, Jun 1, 2026 at 5:46 PM
To: j04prmpalcajica@cendoj.ramajudicial.gov.co
Bcc: apoyocomisaria1@gmail.com

[Quoted text hidden]
Cordial saludo:

En atención a la PQRS del asunto, adjunto el oficio AMC-SDS-CFI-833-2026.

– ALCALDÍA –
MUNICIPAL DE CAJICÁ

Elvia Marcela Diaz Torres
Comisaria Primera de Familia
Secretaría de Desarrollo Social
Alcaldía Municipal de Cajicá
Cl. 2 #4-7, Cajicá
Tel: 3173695628

PQRS 202516206

9/6/26, 14:38 Gmail - PQRS 202516206

Gmail

Apoyo Comisaria <apoyocomisaria1@gmail.com>

PQRS 202516206
2 messages

Apoyo Comisaria <apoyocomisaria1@gmail.com> Mon, Jun 1, 2026 at 3:14 PM
To: Elvia Marcela Diaz Torres <comisariafamilia1@cajica.gov.co>

Señores
JUZGADO TERCERO DE FAMILIA DE ZIPAQUIRÁ
E-MAIL: j02prfzip@cendoj.ramajudicial.gov.co

ASUNTO: RESPUESTA RADICADO 202516206

AMC-SDS-CF1-865-2026.pdf
334K

Elvia Marcela Diaz torres <comisariafamilia1@cajica.gov.co> Mon, Jun 1, 2026 at 3:28 PM
To: Juzgado 02 Familia - Cundinamarca - Zipaquira <j02prfzip@cendoj.ramajudicial.gov.co>
Bcc: apoyocomisaria1@gmail.com

Fuente: Comisaría de Familia 1

Frente a esta situación, la Comisaría de Familia No. 1 manifestó que la información requerida para la culminación de ambos trámites ya había sido remitida a los despachos judiciales competentes mediante oficios enviados el día 1 de junio de 2026, con el propósito de obtener las actuaciones correspondientes y proceder al cierre definitivo de las solicitudes.

Como soporte de la gestión adelantada, la Comisaría 1 aportó evidencia consistente en los correos electrónicos remitidos a los respectivos juzgados, en los cuales se observa la remisión de la documentación y actuaciones pertinentes para continuar con el trámite y dar cumplimiento a los requerimientos necesarios para la finalización de los casos.

Desde la perspectiva de Control Interno, si bien se evidenció que la Comisaría de Familia No. 1 adelantó las actuaciones necesarias para el cierre de las PQRSD ante las autoridades judiciales competentes, se observa que las gestiones orientadas al cierre de las PQRSD reportadas como pendientes fueron realizadas el 1 de junio de 2026, es decir, con anterioridad al periodo evaluado.
No obstante, una vez informada la situación durante el desarrollo de la auditoría, la dependencia procedió a aportar las evidencias correspondientes, las cuales fueron remitidas de manera inmediata a la Dirección de PQRSD para su verificación y trámite pertinente, por parte de la Comisaría 1.

Comisaría de Familia No. 2

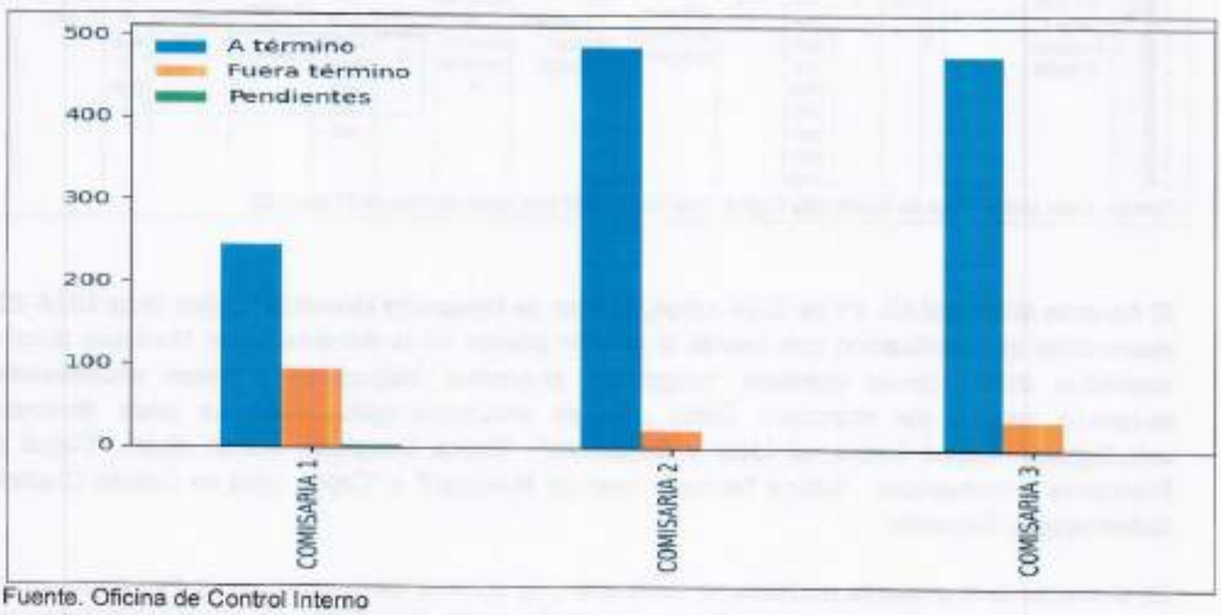
- Presentó el mejor comportamiento en materia de oportunidad, con 487 PQRS respondidas dentro del término legal.
- Únicamente 21 solicitudes fueron respondidas fuera de término.
- No registra PQRS pendientes o vencidas.

Comisaría de Familia No. 3

- Respondió oportunamente 476 PQRS.
- Registró 35 respuestas fuera de término.
- No presenta solicitudes pendientes o vencidas al cierre de la vigencia.

Del total de PQRS analizadas:

- 1.208 (88,9%) fueron respondidas dentro del término legal.
- 149 (11,0%) fueron respondidas fuera de término.
- 2 (0,1%) permanecen pendientes o vencidas.



Fuente. Oficina de Control Interno

Estos resultados evidencian una gestión favorable en términos generales, dado que cerca del 89% de las solicitudes fueron atendidas oportunamente. Sin embargo, la existencia de 149 respuestas extemporáneas y dos solicitudes pendientes genera riesgos asociados al incumplimiento de los principios de oportunidad, eficiencia y celeridad administrativa previstos en la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1437 de 2011.

La Oficina de Control Interno recomienda fortalecer los mecanismos de seguimiento y control de términos de las PQRSD mediante la implementación de alertas tempranas, tableros de control e indicadores periódicos que permitan monitorear su estado, prevenir vencimientos y garantizar respuestas oportunas a los ciudadanos, así como mantener evidencia de las gestiones realizadas, informar permanentemente al peticionario sobre el estado de su solicitud y asegurar su adecuada y

oportuna gestión y descarga en el sistema Sysman, en cumplimiento de los principios de eficacia, celeridad, transparencia y servicio al ciudadano. **(R.12)**

- **Avance Metas Plan de Desarrollo Cajicá Ideal 2024 -2027**

Meta: 326
Garantizar al 100% el funcionamiento anual de las 3 Comisarías de Familia
Línea Estratégica. CAJICÁ IDEAL EN CULTURA CIUDADANA, GOBERNANZA Y CERCANÍA
Ejecución-. 100%

CONCEJO MUNICIPAL DE CAJICÁ

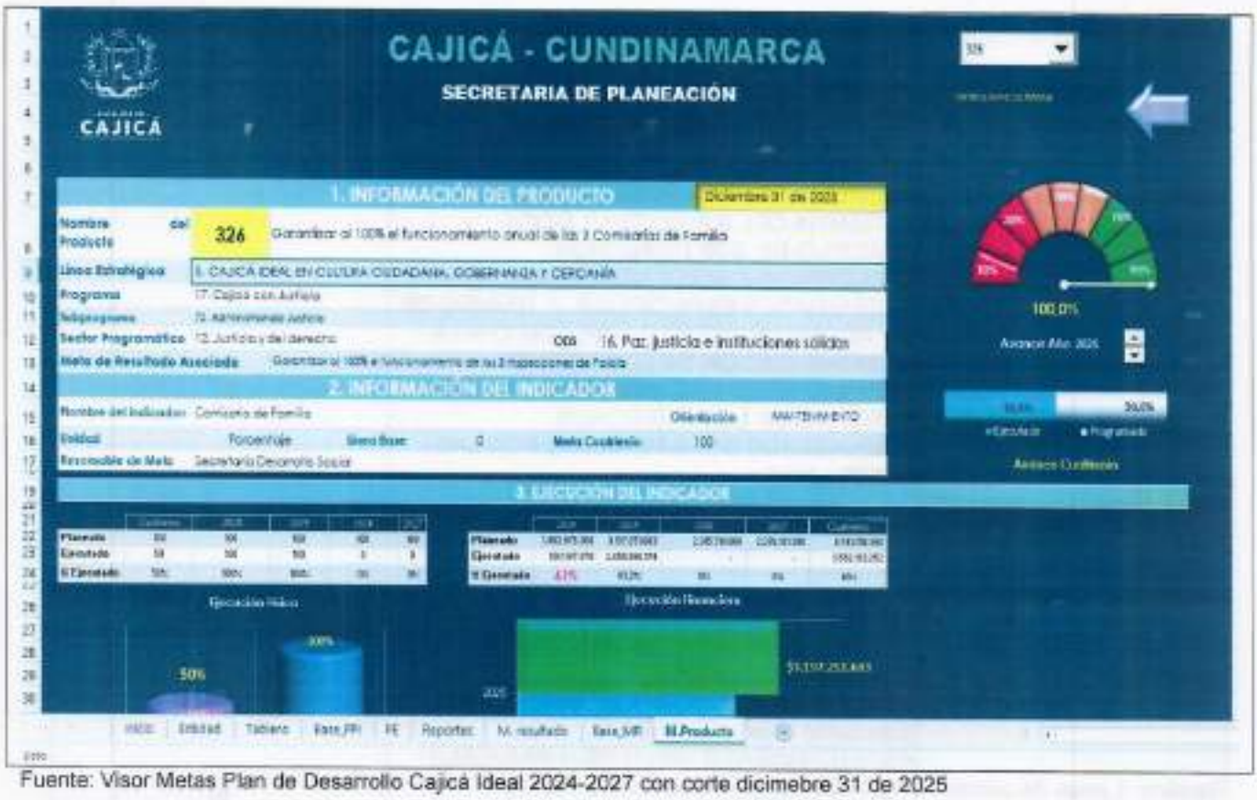
METAS DE PRODUCTO Y SUS ANUALIDADES								INDICADORES INTERNOS - DAN ALCANCE A LA META DE PRODUCTO												
DIMENSIÓN	N°	META DE PRODUCTO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	ESTILO	CRONOGRAMA	LÍNEA BASE 2023	LÍNEA BASE MUNICIPIO	INDICADOR 1	INDICADOR 2	INDICADOR 3	INDICADOR 4	INDICADOR 5	INDICADOR 6	INDICADOR 7	INDICADOR 8	INDICADOR 9	INDICADOR 10	INDICADOR 11	DEPENDENCIA RESPONSABLE	VALOR CUATRIENIO
Administrando Justicia	326	Garantizar al 100% el funcionamiento anual de las 3 Comisarías de Familia	Comisaría de Familia	Porcentaje		100	M	3 Comisaría de familia en funcionamiento Estamplilla de Familie en funcionamiento	100	Garantizar al 100% el pago anual de la nómina de personal	Apoyar al 100% con profesionales el equipo psicosocial	Implementar 1 campaña anual en contra de la violencia intrafamiliar	Gestionar 1 servicio de asiquiatría	Consolidar 1 base de datos de indicadores - casos atendidos -por año- por caso	Poner en funcionamiento 1 Comisaría de Familia Itinerante	Realizar 1 pago de canon de arrendamiento	Contar con 1 servicio de apoyo anual	Secretaría Desarrollo Social	$ 8.070.661.87,33

Fuente: Visor Metas Plan de Desarrollo Cajicá Ideal 2024-2027 con corte dicimebre 31 de 2025

El Acuerdo Municipal No. 01 de 2024 adoptó el Plan de Desarrollo Municipal "Cajicá Ideal 2024–2027", instrumento de planificación que orienta la gestión pública de la Administración Municipal durante el cuatrienio, estableciendo objetivos, programas, proyectos, indicadores y metas encaminados al desarrollo integral del municipio. Dicho plan se encuentra estructurado en cinco dimensiones estratégicas: "Cajicá Ambiental Ideal y Sostenible", "Cajicá Desarrollo Social Ideal", "Cajicá Ideal Productiva e Innovadora", "Cajicá Territorio Ideal de Movilidad" y "Cajicá Ideal en Cultura Ciudadana, Gobernanza y Cercanía".

En el marco de la presente auditoria se evidenció que, aunque las Comisarías de Familia hacen parte de la estructura organizacional de la Secretaría de Desarrollo Social, la meta asociada directamente a su gestión no se encuentra ubicada dentro de la dimensión "Cajicá Desarrollo Social Ideal", sino en la dimensión estratégica "Cajicá Ideal en Cultura Ciudadana, Gobernanza y Cercanía", razón por la cual el análisis de cumplimiento para efectos de esta auditoría se circunscribe a la Meta 326: "Garantizar al 100% el funcionamiento anual de las tres (3) Comisarías de Familia".

De acuerdo con la información registrada en el visor de seguimiento al Plan de Desarrollo y los soportes suministrados durante la auditoria, la Meta 326 reporta una ejecución del 100% durante la vigencia 2025, evidenciando el cumplimiento de las actividades programadas para garantizar la operación y funcionamiento de las tres Comisarías de Familia del municipio.



Fuente: Visor Metas Plan de Desarrollo Cajicá Ideal 2024-2027 con corte dicimebre 31 de 2025

La revisión efectuada permitió verificar que las Comisarías de Familia mantuvieron la prestación de sus servicios durante la vigencia auditada, desarrollando las actuaciones administrativas y jurisdiccionales de su competencia, así como las actividades orientadas a la protección integral de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, la prevención y atención de la violencia intrafamiliar, la garantía de los derechos de las mujeres y demás poblaciones objeto de protección por parte de estas dependencias, en cumplimiento de las funciones asignadas por la Ley 2126 de 2021 y demás normas concordantes, de lo cual se puede evidenciar con la información suministrada por la Secretaría de Desarrollo Social que consta en el siguiente cuadro.

INDICADOR	OBSERVACIONES	CUMPLIMIENTO
Garantizar al 100% el pago anual de la nómina de personal	Se realizó el pago del 100% de la nómina del personal de las comisarías de familia.	SI
Apoyar al 100% con profesionales el equipo psicosocial	Se realizaron 30 prestaciones de servicio entre los cuales se encontraron trabajadoras sociales, psicólogas, y abogadas que fortalecieron los equipos psicosociales de las 3 comisarías de Familia.	SI

Implementar 1 campaña anual en contra de la violencia intrafamiliar	Se desarrollo el contrato que tuvoi como objeto: BRINDAR ATENCIÓN OPORTUNA, DIFERENCIAL Y DILIGENTE DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DESDE LOS 0 A LOS 18 AÑOS, VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL Y VIOLENCIA INTRAFAMILIAR, QUE PROPENDE POR LA PROTECCIÓN Y LA GARANTÍA DEL EJERCICIO Y GOCE EFECTIVO DE SUS DERECHOS, ATENDIENDO A SUS PARTICULARIDADES Y NECESIDADES ESPECÍFICAS, A TRAVÉS DE UN ACOMPAÑAMIENTO ORIENTADO A LA RESIGNIFICACIÓN DE LOS HECHOS VICTIMIZANTES Y AL RESTABLECIMIENTO EFECTIVO DE LOS DERECHOS AMENAZADOS O VULNERADOS POR LAS COMISARÍAS.	SI
Consoli dar 1 base de datos de indicadores - casos atendidos -por año- por caso	Las bases de datos de los casos atendidos reposa en cada una de las comisarías de acuerdo a la jurisdicción	SI
Realizar 1 pago de canon de arrendamiento	Se ejecutó el contrato de arrendamiento que tuvo como objeto TOMAR EN ARRENDAMIENTO UN (1) BIEN INMUEBLE PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA COMISARÍA DE FAMILIA No 2 Y LA INSPECCIÓN DE POLICÍA No 2 DEL MUNICIPIO DE CAJICÁ de los meses de Enero a Diciembre 2025	SI
Contar con 1 servicio de apoyo anual	Se realizaron 12 prestaciones de servicio como apoyo a las comisarías de familia	SI
Poner en funcionamiento 1 Comisaria de Familia Itinerante	Se cumple por medio de la disponibilidad que corresponde a cada comisaría y de acuerdo a la asignación según cronograma realizado anualmente.	SI

Fuente: Secretaría de Desarrollo Social

Desde la perspectiva del Sistema de Control Interno, el resultado obtenido refleja una gestión favorable por parte de la Secretaría de Desarrollo Social y de las Comisarías de Familia, toda vez que se evidencia coherencia entre la planeación institucional, la ejecución de las actividades y el cumplimiento de la meta establecida en el Plan de Desarrollo Municipal. Así mismo, se observó que los soportes revisados permiten acreditar el funcionamiento continuo de las tres Comisarías durante la vigencia 2025, contribuyendo al fortalecimiento de la protección de derechos y al acceso efectivo de la comunidad a los mecanismos de protección familiar establecidos por la ley.

Se recomienda consolidar herramientas de medición que permitan evaluar no solo el funcionamiento de las Comisarías, sino también el impacto de su gestión en la protección de los derechos de niños, niñas, adolescentes y familias del municipio, incorporando indicadores relacionados con tiempos de atención, cumplimiento de medidas de protección, satisfacción de los usuarios y cierre efectivo de los procesos adelantados.**(R.13)**

OBSERVACIONES

No. OBS	DESCRIPCION DE LA OBSERVACION	EVIDENCIA
1	**Condición:** Los procedimientos documentados de "Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos" y "Medidas de Protección" no reflejan de manera integral la operación actual desarrollada por las Comisarías de Familia. Adicionalmente, se evidencian debilidades en la alineación de la organización documental con los principios archivísticos y en la actualización de los marcos normativos que soportan dichos procedimientos, lo que genera un hallazgo para las 3 Comisarías. **(Pág. 19)** **Criterio** • Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos. • Acuerdos y lineamientos expedidos por el Archivo General de la Nación sobre organización documental y principio de orden original. • Ley 2126 de 2021. • Normatividad aplicable al Sistema de Gestión de Calidad de la entidad. • Procedimientos institucionales aprobados en la plataforma Isolución. • Principio de mejora continua y control documental. **Causa** Posible falta de actualización periódica de los procedimientos institucionales frente a la dinámica operativa de las Comisarías de Familia, insuficiente articulación entre la gestión documental, el Sistema de Gestión de Calidad y los responsables de los procesos, así como ausencia de revisiones integrales que permitan armonizar los procedimientos documentados con la normatividad vigente y las prácticas efectivamente desarrolladas. **Efecto** Riesgo de inconsistencias entre la documentación institucional y la ejecución de los procesos, dificultades en la trazabilidad y control de las actuaciones, posibles interpretaciones divergentes por parte de los servidores responsables, debilidades en la gestión documental y archivística, y afectación de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad como herramienta para estandarizar y controlar la prestación del servicio.	**"Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos" y "Medidas de Protección"**
2	**Condición:** Durante la revisión selectiva de expedientes se encontró que algunos procesos presentan debilidades en la aplicación de las normas archivísticas relacionadas con la foliación documental. Particularmente, al verificar un expediente de restablecimiento de derechos remitido desde otro municipio, se evidenció que la foliación fue realizada adecuadamente hasta el momento de su traslado, pero una vez ingresó a la Comisaría de Familia No. 3 no se continuó con la numeración consecutiva de los documentos incorporados posteriormente, encontrándose aproximadamente más del 60 % del expediente sin foliar. De igual manera, se identificaron expedientes con foliación	**Gestión Documental**

	realizada en sentido contrario al de la lectura documental, así como otros expedientes parcialmente foliados o sin foliación, incluyendo procesos correspondientes a la vigencia 2025. Esta situación evidencia incumplimiento de los lineamientos técnicos archivísticos relacionados con la organización, control, integridad y trazabilidad documental, generando un hallazgo. **(Pág. 51)** **Criterio** Ley General de Archivos – Ley 594 de 2000; Acuerdo 042 de 2002 del Archivo General de la Nación; Acuerdo 002 de 2014 del Archivo General de la Nación y demás lineamientos técnicos archivísticos relacionados con la organización de expedientes, los cuales establecen la obligación de mantener los documentos debidamente ordenados y foliados de manera consecutiva, garantizando su integridad, control, consulta y trazabilidad. **Causa** Debilidades en la aplicación y seguimiento de los procedimientos archivísticos relacionados con la organización documental y falta de verificación periódica del cumplimiento de las actividades de foliación por parte de los responsables de la gestión documental. **Efecto** Riesgo de pérdida de trazabilidad documental, dificultad en la consulta y localización de documentos, afectación de la integridad de los expedientes, posibilidad de incorporación o retiro de documentos sin control y eventual incumplimiento de la normatividad archivística vigente.	

RECOMENDACIONES:

Procedimiento Atención Conflictos de Familia – Comisarías de Familia:

1. La Oficina de Control Interno recomienda fortalecer la gestión del Procedimiento de Atención de Conflictos de Familia en las Comisarías de Familia No. 1, No. 2 y No. 3 mediante la estandarización de los mecanismos de registro, seguimiento y cierre de los casos, garantizando criterios homogéneos para la documentación de las actuaciones, la conservación de los soportes documentales y la utilización exclusiva de formatos debidamente aprobados, codificados y controlados por el Sistema de Gestión de Calidad de la Administración Municipal.

Así mismo, se recomienda consolidar estadísticas e indicadores de gestión que permitan medir la demanda del servicio, la efectividad de las intervenciones, el cumplimiento de los compromisos adquiridos por las partes y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos, como herramientas para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo del proceso.

De igual manera, se recomienda fortalecer la articulación entre las Comisarías de Familia, los equipos psicosociales, la Oficina de Calidad y las demás dependencias de apoyo, con el fin de unificar criterios de actuación, formalizar las necesidades documentales propias del servicio, garantizar la trazabilidad y control de la información y promover acciones preventivas que contribuyan a la resolución pacífica de los conflictos familiares y a la prevención de situaciones de violencia intrafamiliar **(Pág. 10).**

Procedimiento de Conciliación Comisaría de Familia

2. Se recomienda implementar acciones orientadas a reforzar los controles documentales, asegurando la foliación completa, consecutiva y uniforme de todos los expedientes. De igual manera, es necesario verificar la existencia y el adecuado diligenciamiento de las hojas de control documental, así como la correcta firma, foliación y formalización de los formatos establecidos en SICAAC. **(Pág 16)**
3. Se recomienda fortalecer la organización y custodia de los documentos, promoviendo prácticas que garanticen la conservación, trazabilidad, validez y disponibilidad de la información,

contribuyendo así a la mejora continua de los procesos y al fortalecimiento del control interno en las Comisarías. **(Pág 16)**

Procedimientos Medidas de Protección y Restablecimiento de Derechos de las Comisarías de Familia:

4. La Oficina de Control Interno recomienda realizar una revisión y actualización integral de los procedimientos de "Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos" y "Medidas de Protección", con el fin de:

- ✓ Incorporar la totalidad de la normatividad vigente aplicable y describir brevemente el objeto de cada disposición normativa.
- ✓ Revisar y documentar nuevamente el flujo real de actividades ejecutadas por las Comisarías de Familia.
- ✓ Definir claramente responsables, actividades, puntos de control, registros y evidencias asociadas a cada etapa del proceso.
- ✓ Estandarizar la conformación de expedientes en las tres Comisarías de Familia.
- ✓ Garantizar que los expedientes se organicen de forma cronológica, foliada y conforme a las Tablas de Retención Documental y la Ley General de Archivos.
- ✓ Implementar jornadas de socialización y capacitación sobre los procedimientos actualizados.
- ✓ Realizar seguimiento periódico al cumplimiento de las acciones de mejora que se definan.
- ✓ Implementar acciones de mejora orientadas a la correcta organización y foliación de los expedientes, garantizando que los documentos se incorporen y ordenen conforme a la secuencia cronológica de las actuaciones y al procedimiento correspondiente, en cumplimiento de los lineamientos de gestión documental y del principio de orden original. Asimismo, se recomienda realizar una revisión y depuración de los expedientes existentes para corregir aquellos que se encuentren organizados con criterios diferentes a los establecidos por la normativa archivística vigente. **(Pág. 20)**

Procedimiento Registro de Deudores Alimentarios Morosos (REDAM):

5. La Oficina de Control Interno recomienda fortalecer los mecanismos de seguimiento y control del Procedimiento de Registro de Deudores Alimentarios Morosos (REDAM) mediante la consolidación de estadísticas e indicadores de gestión que permitan medir periódicamente el número de solicitudes recibidas, las inscripciones efectuadas, los rechazos y los levantamientos del trámite. Así mismo, se recomienda implementar instrumentos que permitan evaluar la percepción y el grado de satisfacción de los usuarios frente al servicio prestado, toda vez que durante la auditoría no se evidenciaron formatos o mecanismos destinados a medir este aspecto, información que resulta fundamental para identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad del servicio.

De igual manera, se recomienda mantener la adecuada conformación y organización de los expedientes, garantizando la utilización exclusiva de formatos debidamente aprobados por el Sistema de Gestión de Calidad de la Administración Municipal. **(Pág. 24)**

Seguimiento Indicadores:

6. Si bien los indicadores evaluados presentan un reporte oportuno dentro de los tiempos establecidos y evidencian el cumplimiento de las metas definidas, aspecto que favorece el desarrollo y seguimiento de las actividades del proceso de Gestión de Desarrollo Social, se identificó una situación relacionada con la documentación soporte de los resultados reportados. En particular, se observó que cuatro (4) indicadores, de acuerdo con lo establecido en sus respectivas fichas técnicas, requieren anexos que respalden y sustenten las acciones realizadas para el cumplimiento de las metas. Sin embargo, durante la revisión efectuada no se evidenció la incorporación de dichos soportes. Por lo anterior, se recomienda fortalecer el proceso de reporte mediante la inclusión sistemática de los anexos correspondientes, considerando que estos constituyen un elemento fundamental para la validación, trazabilidad y verificación de la información presentada, garantizando así el cumplimiento integral de los requisitos definidos en las fichas técnicas de los indicadores. **(Pág. 27)**

Revisión del Normograma:

7. La Oficina de Control Interno recomienda establecer controles periódicos de actualización normativa y designar responsables para su mantenimiento, con el fin de fortalecer la seguridad

jurídica, la gestión documental, el cumplimiento normativo y la efectividad del Sistema de Control Interno. **(Pág. 37)**

Gestión Documental. Comisaría de Familia No. 1:

8. La Oficina de Control Interno recomienda fortalecer la gestión documental de la Comisaría de Familia No. 1 mediante la implementación de acciones que permitan garantizar el cumplimiento integral de la normatividad archivística vigente, especialmente en lo relacionado con la identificación de series y subseries documentales, la correcta rotulación de carpetas y cajas, la incorporación de hojas de control en todos los expedientes, el adecuado manejo y conservación de soportes digitales y la utilización exclusiva de formatos aprobados por el Sistema de Gestión de Calidad.

Así mismo, se recomienda priorizar las actividades necesarias para culminar la organización documental y el levantamiento de inventarios, con el fin de gestionar oportunamente las transferencias documentales pendientes al Archivo Central, de conformidad con los cronogramas institucionales que se establezcan. De igual manera, se sugiere evaluar la asignación de apoyo administrativo o técnico adicional que permita atender de manera eficiente las actividades archivísticas, considerando la carga laboral y las responsabilidades misionales propias de la dependencia.

Finalmente, se recomienda realizar revisiones periódicas a las condiciones físicas de almacenamiento documental, garantizando el uso de mobiliario adecuado para la conservación de los expedientes y la correcta disposición de las unidades de almacenamiento, contribuyendo a la protección, preservación y consulta eficiente de la información institucional. **(Pág. 42)**

Comisaría No. 2:

9. La Oficina de Control Interno recomienda mantener las acciones correctivas implementadas y fortalecer los mecanismos internos de seguimiento y control documental, a fin de garantizar que la organización física de los archivos continúe ajustándose a los lineamientos técnicos establecidos. Asimismo, se sugiere documentar y socializar estas buenas prácticas con el personal responsable de la gestión documental, con el propósito de prevenir futuras desviaciones y asegurar la aplicación uniforme de los criterios archivísticos en todas las vigencias documentales que administra la Comisaría de Familia No. 2. **(Pág. 46)**

Comisaría No. 3:

10. La Oficina de Control Interno recomienda adelantar una revisión integral de los expedientes activos y cerrados de la Comisaría de Familia No. 3, con el fin de verificar y corregir las inconsistencias identificadas en materia de foliación documental. Así mismo, se recomienda implementar controles periódicos que permitan validar la correcta foliación de los expedientes desde el momento de su apertura y durante toda su etapa de gestión, garantizando que la numeración sea consecutiva, legible y conforme a los lineamientos emitidos por el Archivo General de la Nación.

De igual forma, se recomienda fortalecer la capacitación del personal encargado de la gestión documental y establecer mecanismos de seguimiento que permitan verificar el cumplimiento permanente de las actividades archivísticas, especialmente aquellas relacionadas con la conformación de expedientes, hojas de control, foliación e inventarios documentales. Asimismo, resulta conveniente unificar criterios de identificación documental entre las tres Comisarías de Familia y el Archivo Central, con el propósito de garantizar la estandarización de los procesos archivísticos institucionales. **(Pág. 51)**

11. La Oficina de Control Interno recomienda a las tres Comisarías de Familia tener en cuenta y adoptar las recomendaciones formuladas por el Consejo Departamental de Archivos de la Gobernación de Cundinamarca durante la visita técnica realizada a la Comisaría de Familia No. 1 el 11 de mayo de 2026, con el propósito de fortalecer la gestión documental y garantizar el cumplimiento de la normatividad archivística vigente.

En este sentido, se recomienda fortalecer la función archivística mediante procesos permanentes de capacitación y actualización dirigidos a los funcionarios y contratistas que intervienen en la gestión documental, aprovechando las herramientas de formación dispuestas por el Archivo General de la Nación a través de su plataforma de cursos virtuales. Así mismo, se considera importante contar con

personal que posea conocimientos en archivística y gestión documental, con el fin de garantizar la adecuada organización, clasificación, foliación, conservación, consulta, préstamo, control y custodia de los expedientes, minimizando riesgos asociados a pérdida de información, inconsistencias documentales o alteraciones indebidas de los documentos.

De igual manera, se recomienda elaborar e implementar un instructivo específico para las Comisarías de Familia que contemple las particularidades funcionales y documentales de estas dependencias, debidamente articulado y aprobado por el Sistema de Gestión de Calidad, evitando la utilización de formatos diferentes o no estandarizados frente a los oficialmente adoptados por la Administración Municipal de Cajicá.

Así mismo, se recomienda fortalecer la articulación con la Oficina de Archivo Central, promoviendo visitas periódicas de acompañamiento, asistencia técnica y seguimiento, orientadas a verificar el cumplimiento de la normatividad archivística, unificar criterios de organización documental entre las tres Comisarías de Familia, identificar oportunidades de mejora y fortalecer los controles relacionados con la administración, conservación y disposición de los expedientes.

Finalmente, se recomienda implementar y mantener actualizada la hoja de control desde la etapa activa de cada expediente, garantizando su diligenciamiento permanente y su concordancia con la foliación documental, de manera que se fortalezca la trazabilidad, integridad y control de la información durante todo el ciclo de vida de los documentos. **(Pág. 51-52)**

Revisión estado PQRS:

12. La Oficina de Control Interno recomienda fortalecer los mecanismos de seguimiento y control de términos de las PQRSD mediante la implementación de alertas tempranas, tableros de control e indicadores periódicos que permitan monitorear su estado, prevenir vencimientos y garantizar respuestas oportunas a los ciudadanos, así como mantener evidencia de las gestiones realizadas, informar permanentemente al peticionario sobre el estado de su solicitud y asegurar su adecuada y oportuna gestión y descarga en el sistema Sysman, en cumplimiento de los principios de eficacia, celeridad, transparencia y servicio al ciudadano. **(Pág. 56)**

Avance Metas Plan de Desarrollo – Gestión de Desarrollo Social – Procedimiento Comisarías:

13. En cuanto a la Meta 326, se recomienda consolidar herramientas de medición que permitan evaluar no solo el funcionamiento de las Comisarías, sino también el impacto de su gestión en la protección de los derechos de niños, niñas, adolescentes y familias del municipio, incorporando indicadores relacionados con tiempos de atención, cumplimiento de medidas de protección, satisfacción de los usuarios y cierre efectivo de los procesos adelantados.**(Pág. 59)**

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA:

Como resultado de la auditoría practicada al Proceso Gestión de Desarrollo Social – Procedimiento Comisarías de Familia, la Oficina de Control Interno concluye que, en términos generales, las Comisarías de Familia No. 1, No. 2 y No. 3 desarrollan adecuadamente las funciones y competencias asignadas por la normatividad vigente, evidenciándose una estructura operativa y administrativa que permite la atención y gestión de los procedimientos relacionados con Medidas de Protección, Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos, Registro de Deudores Alimentarios Morosos (REDAM), Atención de Conflictos de Familia, Conciliaciones y demás actuaciones propias de su competencia.

Así mismo, se evidenció una importante cobertura en la atención de usuarios durante la vigencia 2025, contribuyendo a la prevención y resolución pacífica de conflictos familiares y fortaleciendo la protección de los derechos de las familias del municipio. No obstante, se identifican oportunidades de mejora relacionadas con la estandarización de registros, consolidación de indicadores y fortalecimiento de mecanismos de seguimiento, aspectos que permitirán incrementar la eficiencia del procedimiento y continuar fortaleciendo la imagen institucional y la confianza ciudadana en los servicios prestados por las Comisarías de Familia.

La auditoría permitió evidenciar que las Comisarías de Familia No. 1, No. 2 y No. 3 cumplen, en términos generales, con las actividades establecidas en el Procedimiento Registro de Deudores Alimentarios Morosos (REDAM), observándose la aplicación de controles orientados a verificar el cumplimiento de los requisitos legales, garantizar el debido proceso y adoptar decisiones fundamentadas en las pruebas aportadas por las partes.

La Comisaría de Familia No. 1 evidencia esfuerzos orientados a la organización y conservación de los expedientes bajo su custodia, observándose un adecuado nivel de foliación y conformación documental de los procesos revisados. Sin embargo, persisten debilidades relacionadas con la aplicación integral de los lineamientos archivísticos, la formalización de instrumentos documentales, las condiciones de almacenamiento y la ejecución de las transferencias documentales pendientes. Por lo anterior, se considera necesario fortalecer las actividades de gestión documental y adoptar medidas de mejora que permitan asegurar el cumplimiento de la normativa archivística, optimizar la administración de los archivos y garantizar la adecuada conservación, disponibilidad y trazabilidad de la información institucional.

La Comisaria de Familia No. 2 dispone de un espacio destinado para la conservación de su archivo y evidencia avances en la organización documental y preparación de transferencias; sin embargo, persisten debilidades relacionadas con la aplicación uniforme de los lineamientos archivísticos, la ejecución de transferencias documentales pendientes, la estandarización de criterios de organización y las condiciones físicas de almacenamiento. En consecuencia, se requiere fortalecer los controles y la articulación con el Archivo Central para garantizar el cumplimiento de la normativa archivística, mejorar la conservación de los documentos y asegurar una gestión documental eficiente, segura y acorde con los principios de organización, disponibilidad y preservación de la información institucional

La Comisaría de Familia No. 3 evidencia esfuerzos en la organización y conservación de su documentación dentro de las limitaciones derivadas de las instalaciones provisionales donde actualmente opera. No obstante, la auditoría permitió identificar debilidades significativas en la aplicación de los procedimientos de foliación documental, situación que afecta la adecuada conformación de los expedientes y constituye un incumplimiento de las disposiciones archivísticas vigentes. En consecuencia, se configura un hallazgo administrativo que requiere la adopción de acciones correctivas orientadas a fortalecer los controles de gestión documental, garantizar la integridad de los expedientes y asegurar el cumplimiento de la normatividad archivística aplicable.

De la revisión efectuada a los expedientes de conciliación de las Comisarpias de Familia, se evidenció que, en términos generales, las actuaciones se desarrollan conforme al procedimiento establecido y cuentan con los documentos y registros que soportan la gestión realizada. No obstante, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con el fortalecimiento de los controles documentales, especialmente en materia de fliación contínua d ellos expedientes, incorporación de hojas de control, conservación de documentos de origen y suscripción de algunos formatos del SICAAC, aspectos que resultan fundamentales para garantizar la integridad, trazabilidad, organización y validez de la información contenida en los expedientes.

La Oficina de Control Interno concluye que las Comisarías de Familia mantienen un nivel adecuado de cumplimiento en la atención de PQRS durante la vigencia 2025, reflejado en un alto porcentaje de respuestas emitidas dentro de los términos legales. No obstante, se evidencian debilidades en el control de vencimientos, especialmente en la Comisaría de Familia No. 1, donde se concentra el mayor número de respuestas extemporáneas y la totalidad de los casos pendientes identificados

La Oficina de Control Interno concluye que la Meta 326 presenta un nivel de cumplimiento satisfactorio y acorde con lo programado para la vigencia auditada, evidenciándose una adecuada gestión institucional en relación con el funcionamiento de las Comisarías de Familia del municipio de Cajicá.

Finalmente, la Oficina de Control Interno concluye que resulta indispensable fortalecer los mecanismos de control interno, actualización normativa, gestión documental, seguimiento institucional y mejora continua en todos los procedimientos auditados, garantizando el cumplimiento de los principios de legalidad, eficiencia, eficacia, celeridad, transparencia y debido proceso. Así mismo, se recuerda que todas las dependencias y áreas de la Administración Municipal tienen la responsabilidad de desarrollar e implementar un Sistema de Control Interno efectivo.

Es esencial destacar que las dependencias y áreas que conforman la Administración Municipal, tienen la responsabilidad de desarrollar e implementar un sistema de control interno efectivo, con el objetivo de prevenir cualquier tipo de irregularidades. Esto se debe llevar a cabo de acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el cual establece tres líneas de defensa para garantizar la transparencia y la legalidad en nuestras operaciones. Por lo tanto, es necesario que cada funcionario cumpla con su rol y contribuya a fortalecer el control interno en beneficio de la Administración Municipal.

Es preciso indicar que, debido a las limitaciones de cualquier estructura de Control Interno, pueden ocurrir errores o irregularidades que no hayan sido detectadas bajo la ejecución de nuestros procedimientos de auditoría, evaluación o seguimiento, previamente planeados.

Teniendo en cuenta que el pasado 24 de junio de 2026, se llevó a cabo la socialización del informe preliminar ante la Secretaría de Desarrollo Social – Comisarías, dejando constancia que las Comisarías disponían de tres (3) días calendario para presentar su controversia, junto con la evidencia correspondiente y que, vencido dicho término, no se recibió pronunciamiento alguno, se procede a la emisión del informe final

SUPERVISIÒN Y SEGUIMIENTO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO

Como mecanismo de control y en atención a las recomendaciones formuladas, la Secretaría auditada (Comisarías) deberán elaborar un plan de mejoramiento interno, tendiente a corregir y subsanar los puntos susceptibles de mejora, para pronunciarse sobre el particular cuentan con quince (15) días hábiles a partir de la fecha de recibo del presente informe.

Para constancia se firma en Cajicá - Cundinamarca, a los treinta (30) días del mes de junio del año dos mil veintiséis (2026).

Firma Auditores:

Omar Giovanni Sánchez Nova
Jefe Oficina de Control Interno
Auditor Lider

Gladys Mancera González
Equipo Auditor

Proyectó: Gladys Mancera González – Profesional Universitaria
Omar Giovanni Sánchez Nova – Jefe Oficina de Control Interno
Revisó y Aprobó: Omar Giovanni Sánchez Nova - Jefe Oficina de Control Interno