



INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS OFICINA DE CONTROL INTERNO CORRESPONDIENTE AL AÑO 2015

En virtud del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que señala "(...) La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular." Se procede a rendir el informe correspondiente al año 2015 así:

AÑO 2014

De acuerdo con lo establecido en el Informe de Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral Modalidad Integral del Municipio de Cajicá– Vigencia 2014, se señalo por parte del ente de control lo siguiente: *"En el informe presentado se determina que durante el 2014, se recibieron un total de 181 PQRS, 98 de forma escrita y 83 a través de la pagina web de la Administración Municipal de las cuales fueron respondidas 175, 95 en forma escrita y 80 a través de los email dados por los usuarios en el formato de la pagina web.*

Así mismo, se cuenta con asesoría jurídica para dar trámite y respuesta oportuna, sin embargo no se tiene evidencia del tiempo de respuesta y el control sobre el mismo".¹

AÑO 2015

En el informe presentado por la Dirección Administrativa de fecha Diciembre 31 de 2015 se determina que durante ese año, se recibieron un total de 482 PQRS, de los cuales 332 se presentaron de forma presencial, 119 de manera virtual y 31 mediante buzón de sugerencias. De esta estadística, se estableció que *"De los 482 PQRS recibidos se han respondido 422, 18 han sido remitidos por competencias a otros entes descentralizados, 17 están por responder con tiempo vencido, 16 están por responder dentro de los términos pendientes por responder y 9 fueron resueltos fuera de términos".²*

Auditoría interna realizada por la Oficina de Control Interno.

Según informe remitido por la Auditoria Elizabeth Vega Peña, de fecha 11 de Noviembre de 2015, se evidencian 10 recomendaciones. Está en proceso el Plan de mejoramiento presentado con fecha 21 de diciembre de 2015. Se espera el informe de avances para Marzo de 2016 y así verificar el cumplimiento de la normatividad.

1 Contraloría de Cundinamarca, Auditoria Gubernamental, Modalidad Integral, Vigencia 2014, Bogotá, D.C., abril de 2015. Pág. 74.

2 Quintero, Jaime, Informe PQRS 1 de Enero – 22 de Diciembre 2015, Cajicá, Diciembre de 2015. Pág. 2



GP-CER427821



CO-SC-CER427820





Observaciones Generales

1. No se evidencia el seguimiento a los derechos de petición que llegan por correo electrónico a los correos institucionales, tan solo se hace referencia en el informe de un correo electrónico institucional sin tener claridad cuál es.
2. Se remite el informe con fecha 4 de Enero, sin embargo solo se reporta la información hasta el 22 de Diciembre, poniendo en riesgo la respuesta fuera de término de derechos de petición que pudieron llegar del 23 al 31 de Diciembre.
3. Se establece en el informe que no se contestaron 9 solicitudes, y que se tomaron las acciones correspondientes, sin embargo, no es claro cuales acciones se tomaron.
4. Frente a aquellos derechos de petición que se contestaron fuera de termino, es necesario que se aclaren los conceptos emitidos por la Corte Constitucional al respecto, ya que tan solo se menciona pero no se hace claridad frente a las consecuencias por contestar un P,Q,R,S fuera de termino.
5. En total se evidencia **482** P,Q,R,S, correspondientes al año 2015, el mes de agosto representa el mayor numero con 64, no se evidencia análisis de esa tendencia.
6. Del análisis realizado se observa lo siguiente:
 - Recepción presencial de P,Q,R,S : 332 en el año 2015
 - Recepción virtual: 119
 - Recepción por buzón de sugerencias: 31
- Esta Oficina de Control deja la observación que no se establece la forma de recepción presencial; si es directamente a través de la Ventanilla de Atención al Ciudadano, si es verbal, o presencial a través de las secretarias, tampoco se observa la distinción por genero, personas diversamente hábiles, o por grupo poblacional, a pesar que esta Oficina de Control solicito mediante memorando se distinguiera específicamente a la Población de niños, niñas, adolescentes y jóvenes de acuerdo con las directrices de la Procuraduría General de la Nación.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820





- Adicionalmente, la recepción virtual no establece si se realiza por redes sociales, y cuales redes, si se realiza por correo electrónico a través de cual correo, si se incluyen todos los correos institucionales o solo uno, y si existen otros medios de recepción virtual como el chat institucional, el cual no se ve reflejado en las estadísticas pero tiene un informe al final que indica un total de 427 conversaciones, pero no se establecen si son P,QR,S y las respuestas dadas a los usuarios, tampoco relaciona cuales fueron las preguntas y como se canalizo la comunicación con las secretarias involucradas para obtener y dar al usuario la respuesta correcta. Se recomienda continuar con el uso de esta herramienta teniendo en cuenta lo que se establece en el informe: *“Se refleja un incremento en la atención del Chat, consolidando esta herramienta tecnológica como una forma de consulta de la comunidad cajiqueña.”*³
7. Se recomienda revisar, actualizar y si se considera oportuno modificar el Manual de atención al ciudadano y verificar si se incluyeron las sugerencias que esta oficina de control realizo y como se ha medido la implementación del manual de atención al ciudadano.
 8. Tampoco se evidencia recepción vía telefónica tanto de las líneas IP de la Alcaldía como de las líneas tradicionales, no se evidencia si se implementó una línea de telefonía celular que incluya whatsapp u otro mecanismo que facilite la comunicación con el usuario de acuerdo con las Tecnologías de información y comunicación utilizadas en esta época.
 9. Frente a la recepción mediante buzones de sugerencias, no se establece cuales buzones, ya que hay instalados no solo en el Edificio Central de la Alcaldía Municipal, sino también en Sisben, Secretaria de Ambiente y Desarrollo Económico, Secretaria de Salud, Casa de Justicia, etc.
 10. No se evidencia retroalimentación al usuario, tema que ha sido reiterativo en las auditorias que esta oficina de control ha realizado.
 11. Se recomienda especial cuidado a la sugerencia dad por la Contraloría de Cundinamarca respecto a la *no evidencia del tiempo de respuesta y el control sobre el mismo frente a PQRS*, ya que seguramente va a ser objeto de revisión en la Auditoria programada para el año 2015.

3 Informe PQRS 1 de Enero – 22 de Diciembre de 2015, página 10.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820





12. Se deja la observación respecto a la transcripción del informe en lo siguiente: *"De los 482 PQRS recibidos se han respondido 422, 18 han sido remitidos por competencias a otros entes descentralizados, 17 están por responder con tiempo vencido, 16 están por responder dentro de los términos pendientes por responder y 9 que fueron resueltos fuera de termino (...)"*. Se solicita se aclaren las acciones respecto a los 17 que están por responder con tiempo vencido y el seguimiento que se la ha realizado a los 16 que están por responder dentro de los términos pendientes, ya que la fecha del informe tiene corte de 22 de Diciembre a pesar de ser presentado el 4 de Enero de 2016.
13. Se deja la observación para que se adelanten las acciones correspondiente frente a aquellas Secretarías que reportan derechos de petición sin responder, según la grafica del informe en mención donde se puede determinar qué: la Secretaría de Gobierno tiene 1 PQRS vencido, la Secretaría de Planeación 12, la Secretaría General 1, la Secretaría de Salud 1. Lo anterior previa revisión del memorando No. AMC – CI – 017 de 21 de Enero de 2016 donde la Jefe de la Oficina de Control Interno remite a la Secretaría General en calidad de Control Interno Disciplinario el informe solicitado a la Secretaría de Planeación frente a la respuesta a los PQRS, para establecer presuntas irregularidades.
14. Se deja la observación que el último informe no tiene el análisis de la correspondencia, contrario al informe remitido mediante memorando AMC-SG-497 de Noviembre 11 de 2015 y al informe AMC-SG-415 de Diciembre 14 de 2015.
15. Se deja la observación que el último informe no tiene el análisis de encuestas de satisfacción al usuario, contrario al informe remitido mediante memorando AMC-SG-497 de Noviembre 11 de 2015 y al informe AMC-SG-415 de Diciembre 14 de 2015.
16. Se recomienda continuar con el funcionamiento de la ventanilla de atención al ciudadano y se de aplicación a la resolución No. 390 de 3 de Julio de 2015 *"Por la cual se reglamenta el procedimiento de atención al ciudadano frente a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias de la Alcaldía Municipal de Cajicá – Cundinamarca"*.
17. No se evidencia en el informe si mediante estos mecanismos de atención al ciudadano se ha atendido a Víctimas del conflicto armado, ya que mediante la Ley 1448 de 2011, reglamentada por el Decreto Nacional 4800 de 2011, reglamentada por el Decreto Nacional 3011 de 2013 establece una atención especial y preferencial para esta población. Se recomienda trabajar conjuntamente con el Profesional Universitario de la Secretaría de Gobierno – Participación Ciudadana para lo correspondiente.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820





18. Es necesario que los programas, servicios y trámites están debidamente identificados y descritos, incluyendo documentos, requisitos, población objeto de cada uno de ellos, puntos de atención, horarios correspondientes y normatividad que los cubre; debe estar disponibles en medios electrónicos para facilitar el acceso de los ciudadanos y disminuir tiempos y costos por desplazamiento.⁴
19. No se evidencia el uso del chat institucional por parte de las Secretarías, lo que impide al responsable de la ventanilla comunicarse a tiempo con ellos para dar una respuesta inmediata y oportuna a los ciudadanos.
20. No se evidencia el registro en el software de todas las PQRS, el seguimiento y verificación de la oportunidad de respuesta en las mismas.
21. No se evidencia la apertura de los buzones de sugerencias los días viernes, como tampoco el acta que deje constancia de la misma.⁵
22. No se evidencian las quejas contra funcionarios y/o contratistas y los trámites adelantados.
23. Se evidencia circular No. AMC – 012 de 14 de Diciembre de 2015 dirigida a todos los funcionarios y contratistas de la Administración Municipal, por parte del Secretario General donde se realizan recomendaciones para evitar el vencimiento de términos.
24. Es importante que se relacionen las estadísticas de PQRS de La Secretaría de Salud, Comisaría de Familia e Inspección de Policía o en su defecto, aclarar para las dos últimas que se encuentran incluidas en la Secretaría de Desarrollo Social y en la Secretaría de Gobierno, respectivamente.

Fecha de elaboración: Enero 27 de 2016.

4 Resolución No. 390 de 2015, Art. 5º, numeral d.

5 Resolución No. 390 de 2015, Art. 5º, numeral I. Art.6, numeral b.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820





Esther Adriana Díaz Ossa
Jefe Oficina de Control Interno

Elaborado por: Esther Adriana Díaz Ossa



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



