

CONTROL INTERNO

INFORME SEMESTRAL OFICINA DE CONTROL INTERNO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES

De conformidad con lo establecido en la Ley 1474 de 2011, (Estatuto Anticorrupción) y sus decretos reglamentarios, en el que señala: “La Oficina de Control Interno, deberá vigilar porque la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá un informe semestral sobre el particular”.

Ley 1577 de junio 30 de 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”.

En atención a estas disposiciones, el presente informe recoge los planes de mejoramiento vigentes y acciones por ejecutar derivados de auditorías internas, novedades, comportamientos y respuestas que se les está dando a las comunicaciones- PQRS, que ingresaron a la Entidad durante el primer semestre del 2016; los medios que tiene la comunidad para solicitarlos, la oportunidad y pertenencia para dar respuesta a las mismas.

Los insumos y la fuente para la elaboración de este informe, provienen del consolidado elaborado por la Dirección Administrativa y la Secretaria General y los avances a los planes de mejoramiento aportados por los mismos.

OBJETIVO:

- Dar cumplimiento a uno de los Roles y Responsabilidades de la Oficina de Control Interno, como es el seguimiento y la evaluación independiente, en este caso el seguimiento a las PQRS.
- Evaluar el cumplimiento del procedimiento de las comunicaciones -PQRS, que aplica en la Entidad.
- Hacer seguimiento a las observaciones sobre las PQRS, reportadas por la Oficina de Control Interno, en el año anterior.
- Verificar el cumplimiento en el tiempo de respuestas y su pertinencia, a las solicitudes y/o preguntas de la comunidad.
- Identificar debilidades que permitan implementar mejoras en el trámite de las PQRS.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

VIGENCIA 2015

- A. Mediante memorando AMC – CI- 261 de 20 de Noviembre de 2015 se remite por parte de esta oficina de control Auditoria al Proceso Gestión de Calidad el cual tiene un plan de mejoramiento vigente con acciones pendientes por ejecutar.
- B. Mediante memorando AMC – CI-030 de 27 de Enero de 2016, esta oficina de control remitió el informe de PQRS elaborado por la Oficina de Control Interno año 2015 con las siguientes 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 número 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 género, personas diversamente hábiles, o por grupo poblacional, a pesar que esta Oficina de Control solicito



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

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.

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.”*¹

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 dada 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 a pesar de considerarse subsanada, no hay evidencia de tiempo de respuesta y control.
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*

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



CONTROL INTERNO

*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 (...)*⁴. 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, y a Julio de 2016 no se conocen las acciones adelantadas.

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 gráfica 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.
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 cobija; debe estar



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

disponibles en medios electrónicos para facilitar el acceso de los ciudadanos y disminuir tiempos y costos por desplazamiento.²

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. Es importante que se relacionen las estadísticas de PQRS de La Secretaría de Salud, Comisaria 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.
- C. Mediante memorando AMC – SG – 048 de 5 de Febrero de 2016, la Secretaría General y la Dirección Administrativa, recordaron que tanto la correspondencia interna como externa debía ser radicada en la ventanilla única de correspondencia, donde se verificara y se anexara su correspondiente consecutivo y registro. Según el proceso de gestión documental Código GD-P01 VERSION 01, se evidencia que en algunos casos esta actividad no se está realizando.
- D. Mediante memorando AMC – SG – 146 de Abril 5 de 2016, la Secretaría General y la Oficina de Control Interno invitaron a funcionarios y contratistas a una capacitación de socialización del Manual de Atención al Ciudadano y Reglamento Interno de Trabajo los días 13, 14 y 15 de Abril, la cual fue dictada por la Oficina de Control Interno y asistieron 221 funcionarios y contratistas.
- E. Mediante memorando AMC – SG-138 de Abril 5 de 2016, la Dirección Administrativa remitió el Plan de mejoramiento de la vigencia 2015 correspondiente a la ventanilla de Atención al ciudadano. El cual fue modificado en los términos de ejecuciones mediante memorando AMC – SG – 214 de 29 de Abril de 2016, señalando esta oficina de control que no se ha cumplido con:
- La carta de trato digno al usuario no ha sido publicada ni se ha incluido los pilares que deben tener en cuenta para la atención al ciudadano y no se ha divulgado con los funcionarios y contratistas de la administración. La fecha que la dirección administrativa había establecido fue el mes de mayo.

² Resolución No. 390 de 2015, Art. 5º, numeral d.



CONTROL INTERNO

- No se ha realizado el registro de visitantes con el fin de obtener una muestra real de la población que accede a los servicios. La fecha que la dirección administrativa había establecido fue el mes de mayo.
- No se evidencia el seguimiento mensual con indicadores frente al chat institucional y tampoco se evidencia retroalimentación. Esta actividad es permanente y a la fecha Julio 12 de 2016 no se evidencia su cumplimiento.
- Para el mes de julio está programada la publicación en lugar visible, de los programas, tramites, servicios y horario de atención de las diferentes áreas de la administración.
- No se evidencia cartel de los horarios de atención de la ventanilla de atención al ciudadano y de los mecanismos existentes para interponer PQRS ante la administración. La fecha que la dirección administrativa había establecido fue el mes de mayo. Adicionalmente, esta oficina de control deja la evidencia que verbalmente ha recibido quejas por oficinas cerradas en horario laboral, tal es el caso de la Secretaria de Hacienda el pasado 1 de Julio, la Secretaria General el pasado viernes 8 de Julio y por escrito en su momentos se hizo el requerimiento a la Secretaria de Planeación por el mismo tema.
- Se debe modificar la Resolución No. 291 de 22 de mayo de 2014 “Por medio de la cual se implementa el buzón de sugerencias en la Alcaldía Municipal de Cajicá, para incluir entre otros aspectos, las sugerencias realizada por el Concejo Municipal remitidas al Secretario General mediante memorando AMC – CI – 175 de fecha 13 de Junio y memorando AMC – CI – 199 de fecha 11 de Julio de 2016.
- No se está realizando el registro de las PQRS encontradas en los buzones en las actas de apertura y en el consolidado mensual y tampoco retroalimentación.

VIGENCIA 2016

Mediante memorando AMC – CI- 122 de fecha 3 de mayo 2016, esta oficina de control remite al Alcalde Municipal y a la dirección administrativa el informe de auditoría de PQRS, con las siguientes observaciones pendientes a la fecha:



CONTROL INTERNO

No. OBS	DESCRIPCION DE LA OBSERVACION	EVIDENCIA
1	Se concluye que el 14.17% de los derechos de petición radicados del 4 de Enero al 15 de Abril de 2016 se han contestado fuera de termino, por lo que es necesario se implementen acciones preventivas para evitar continuar contestando de forma inoportuna los requerimientos de la comunidad.	Informe presentado por la Dirección Administrativa de fecha 21 de Abril de 2016.
2	No se evidencia el trámite dado a las quejas interpuestas por la comunidad.	Informe presentado por la Dirección Administrativa de fecha 21 de Abril de 2016.
3	-La comunidad solicita una sala de espera en la Secretaria de Planeación. - Ampliar las oficinas en la Casa de Justicia. - Arreglar las sillas en la casa de justicia. - Informar a la Secretaria de obras la necesidad del mantenimiento de los edificios públicos. -Implementar estrategias de participación ciudadana. No se evidencia por parte de esta oficina de control la solicitud realizada a los Secretarios de despacho respecto a lo antes mencionado.	Informe presentado por la Dirección Administrativa de fecha 21 de Abril de 2016.
4	Es necesario que por parte de la ventanilla de atención al ciudadano se establezca el aproximado de visitas presenciales y virtuales a la Alcaldía Municipal, ya que las encuestas aplicadas son un universo muy reducido y no permite tener una visión más amplia de la verdadera satisfacción del usuario frente a los servicios prestados, una vez se tenga el dato es necesario incrementar la aplicación de las encuestas de satisfacción cubriendo todas las áreas de la Alcaldía Municipal, ya que las encuestas realizadas fueron aplicadas 19 en la Casa de Justicia, 9 en la secretaria de desarrollo social, 1 en Secretaria de Hacienda, 3 en Secretaria de Planeación, 3 en Secretaria de Salud y 4 en Sisben, quedando por fuera otras secretarías. Adicionalmente de las 19 aplicadas en casa de justicia se desconoce si la encuesta corresponde a usuarios de la Comisaria de Familia y la Inspección	Informe presentado por la Dirección Administrativa de fecha 21 de Abril de 2016.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

	de Policía o si también fue aplicada a usuarios de la Fiscalía u otras entidades, lo que generaría un error en la percepción que necesita tener la Alcaldía Municipal frente a la satisfacción del usuario.	
5	La Oficina de Control Interno en su proceso de auditoria se conectó en dos oportunidades al chat institucional sin recibir respuesta, dejó el mensaje por correo electrónico y tampoco obtuvo respuesta, por lo que se recomienda se analice la situación para que este tipo de situaciones no se presenten con el usuario.	Seguimiento al chat por parte de control interno.
6	No se cuenta con el protocolo de preguntas frecuentes y las que se encuentran en la página web de la Alcaldía Municipal se encuentran desactualizadas y algunas contienen información errada. Es necesario trabajar con los Secretarios de Despacho y con el web master este tema para actualizarlo en la página, lo mismo frente a la carta de trato digno al usuario y la actualización del Manual de atención al ciudadano.	Revisión página web
7	Como observaciones para la mejora continua, el contratista de la ventanilla única solicita verificar el funcionamiento de la red y aplicativo para prestar un mejor servicio y verificar y publicar los horarios de atención en el chat institucional para una mejor atención ciudadana.	
8	Análisis redes sociales: No se evidencian datos de participación en redes sociales, ni un análisis del comportamiento de las mismas frente a los temas publicados por la administración municipal, tampoco se evidencia en el informe las PQRS recibidas por este medio, las respuestas dadas a las mismas y los términos.	Informe presentado por la Dirección Administrativa de fecha 21 de Abril de 2016.
9	No se evidencian las PQRS recibidas por la Oficina de Control Interno.	Se incluye en el presente informe pero no se evidencia en el Informe presentado por la Dirección Administrativa de fecha 21 de Abril de 2016.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

10	No todos los PQRS se encuentran registrados en la Ventanilla de Atención al ciudadano, ya que algunos ingresan directamente por correos institucionales que no son reportados o por correspondencia remitida directamente a las secretarías, esto impida llevar un control efectivo en los tiempos de respuesta.	Informe presentado por la Dirección Administrativa de fecha 21 de Abril de 2016.
11	Se solicita verificar el informe remitido mediante memorando AMC-SG-096 de marzo 14 de 2016, ya que contiene cifras diferentes a las radicadas en el informe remitido mediante memorando AMC – SG-190 de Abril 21 de 2016. (Señala el primero que en el mes de enero se recibieron 46 peticiones y el segundo informe señala que para el mismo mes se recibieron 42).	Comparación realizada por las funcionarias de la oficina de control interno.

RECOMENDACIONES

Con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones, solicitudes de copia, consultas, derechos de petición y denuncias por presuntos actos de corrupción, que los ciudadanos interponen ante la Alcaldía Municipal de Cajicá, la Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones para que sean tenidas en cuenta por los Responsables de los Procesos y de las Dependencias:

1. Realizar análisis de las causas que ocasionaron las demoras presentadas en los términos de gestión de los requerimientos, relacionados con el registro de requerimiento, asignación y/o traslado por competencia, respuesta y/o solución definitiva hasta el cierre de la petición, con el fin de llevar a cabo acciones encaminadas a evitar moras en la gestión de los requerimientos.
2. Tramitar las peticiones de la ciudadanía teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, oportunidad, solución de fondo y calidez, establecidos en la normatividad vigente.
3. Actualizar los procedimientos del proceso gestión de calidad-manual de atención al ciudadano y revisar los formatos para la mejora continua.
4. Teniendo en cuenta los hallazgos evidenciados en las Auditorías Integrales realizadas en el segundo semestre del año 2015, es importante dar tratamiento a las



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

No Conformidades y Observaciones realizadas.

5. Es necesario que desde la Dirección Administrativa se realice el monitoreo y seguimiento a la atención de los requerimientos, informando a través de memorandos su atención oportuna a las Secretarías responsables.
6. Seguir generando la cultura de que se registren en la Ventanilla de atención a ciudadano, todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información a través de circulares.
7. Continuar el fortalecimiento de los servidores en temas relacionados con el tratamiento de los requerimientos, el registro adecuado de las peticiones desde el registro hasta su cierre.
8. Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de incentivar su uso.
9. Las demás que mediante los anteriores planes de mejoramiento se encuentran vigentes.

Mediante memorando AMC – SG-285 de fecha Junio 13 de 2016, la Secretaria General remite plan de mejoramiento a la oficina de control interno, evidenciándose acciones sin ejecutar.

PRESUNTAS IRREGULARIDADES QUE SE HAN PRESENTADO.

1. Mediante radicado numero 1531 el señor XXX, instauro derecho de petición de fecha 17 de marzo de 2016, se evidencia que se recepciono en esa fecha pero se remitió el 28 de marzo (es decir 11 días después), aparece en la planilla como responsable la Secretaria de Planeación, pero en el nombre y apellido del funcionario que recibe se constata el nombre de XXX (contratista de la Secretaria de Ambiente y Desarrollo Económico). Esta oficina de control, solicito copia de la respuesta a la Secretaria de planeación constatando que recibió la misma y dio respuesta casi inmediata, sin embargo es necesario revisar las planillas.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820





ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

CONTROL INTERNO

PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL										Página 1 de 1			
FORMATO RADICACIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTOS										FECHA: 28/06/2014			
VERSIÓN: 01													
No. Registro	No. Radicado	REQUERENTE	FECHA		CIUDAD DE ORIGEN	ASUNTO Y/O REFERENCIA	FOLIOS	PARA ATENCIÓN DE	NOMBRE Y APELLIDO FUNCIONARIO	FIRMA	OBSERVACIONES	RESPUESTA	
			NACIMIENTO	RECIBIDO								No Radicado	Fecha
1507	1507	Jaime P. Lopez	17-02-16	17-03-16	Cajicá	Gujá	5	S. D. 3	Montero	[Firma]			
1508	1508	Alfonso G. G. G.	17-02-16	17-03-16	Cajicá	permiso	1	S. Gobi. 110	[Firma]	[Firma]			
1509	1509	William J. J.	17-02-16	17-03-16	Cajicá	Solicitud	1	S. Gobi. 110	[Firma]	[Firma]			
1510	1510	Gerardo J. J.	17-02-16	17-03-16	Cajicá	Solicitud	1	S. Gobi. 110	[Firma]	[Firma]			
1511	1511	Gerardo J. J.	17-02-16	17-03-16	Cajicá	Solicitud	1	S. Gobi. 110	[Firma]	[Firma]			
1512	1512	Gerardo J. J.	17-02-16	17-03-16	Cajicá	permiso	1	S. Gobi. 110	[Firma]	[Firma]			
1513	1513	Gerardo J. J.	17-02-16	17-03-16	Cajicá	Solicitud	2	S. Gobi. 110	[Firma]	[Firma]			
1514	1514	Gerardo J. J.	17-02-16	17-03-16	Cajicá	permiso	2	S. Gobi. 110	[Firma]	[Firma]			
1515	1515	Gerardo J. J.	17-02-16	17-03-16	Cajicá	Solicitud	1	S. Gobi. 110	[Firma]	[Firma]			
1516	1516	Gerardo J. J.	17-02-16	17-03-16	Cajicá	Solicitud	1	S. Gobi. 110	[Firma]	[Firma]			
1517	1517	Gerardo J. J.	17-02-16	17-03-16	Cajicá	Solicitud	1	S. Gobi. 110	[Firma]	[Firma]			
1518	1518	Gerardo J. J.	17-02-16	17-03-16	Cajicá	Solicitud	1	S. Gobi. 110	[Firma]	[Firma]			
1519	1519	Gerardo J. J.	17-02-16	17-03-16	Cajicá	Solicitud	1	S. Gobi. 110	[Firma]	[Firma]			
1520	1520	Gerardo J. J.	17-02-16	17-03-16	Cajicá	Solicitud	2	S. Gobi. 110	[Firma]	[Firma]			
1521	1521	Gerardo J. J.	17-02-16	17-03-16	Cajicá	permiso	2	S. Gobi. 110	[Firma]	[Firma]			
1522	1522	Gerardo J. J.	17-02-16	17-03-16	Cajicá	permiso	1	S. Gobi. 110	[Firma]	[Firma]			
1523	1523	Gerardo J. J.	17-02-16	17-03-16	Cajicá	permiso	1	S. Gobi. 110	[Firma]	[Firma]			
1524	1524	Gerardo J. J.	17-02-16	17-03-16	Cajicá	permiso	5	S. Gobi. 110	[Firma]	[Firma]			
1525	1525	Gerardo J. J.	17-02-16	17-03-16	Cajicá	Solicitud	2	S. Gobi. 110	[Firma]	[Firma]			
1526	1526	Gerardo J. J.	17-02-16	17-03-16	Cajicá	Solicitud	2	S. Gobi. 110	[Firma]	[Firma]			
1527	1527	Gerardo J. J.	17-02-16	17-03-16	Cajicá	Solicitud	1	S. Gobi. 110	[Firma]	[Firma]			
1528	1528	Gerardo J. J.	17-02-16	17-03-16	Cajicá	Solicitud	1	S. Gobi. 110	[Firma]	[Firma]			
1529	1529	Gerardo J. J.	17-02-16	17-03-16	Cajicá	Solicitud	2	S. Gobi. 110	[Firma]	[Firma]			
1530	1530	Gerardo J. J.	17-02-16	17-03-16	Cajicá	Solicitud	1	S. Gobi. 110	[Firma]	[Firma]			
1531	1531	Gerardo J. J.	17-02-16	17-03-16	Cajicá	Solicitud	1	S. Gobi. 110	[Firma]	[Firma]			
1532	1532	Gerardo J. J.	17-02-16	17-03-16	Cajicá	Solicitud	2	S. Gobi. 110	[Firma]	[Firma]			

***En el número 1531 de la fotografía se evidencia lo antes mencionado.**

- Mediante memorando AMC – CI- 122 de fecha 3 de mayo de 2016 dirigido al Alcalde Municipal y a la Dirección Administrativa, esta oficina de control evidencio posibles irregularidades en la respuesta oportuna a derechos de petición y relaciona en un cuadro a que ente de control fueron enviados.
- Mediante correo electrónico de fecha 8 de junio de 2016 se remitió al Alcalde Municipal con copia a la Secretaria General el informe que la oficina de control interno iba a radicar ante el Concejo Municipal respondiendo a la citación que para el viernes 10 de Junio le hicieran y en la respuesta al punto D, señala esta oficina de control posibles irregularidades en la respuesta oportuna a derechos de petición y relaciona en un cuadro a que ente de control fueron enviados.
- El día 6 de Julio se acercó a la Oficina de Control Interno la usuaria XXX, quien interpuso un derecho de petición de fecha de radicación en la Ventanilla el 3 de junio de 2016, manifestando que no había recibido respuesta al mismo. Se evidencio por parte de esta oficina de control que mediante oficio AMC – SG – DCC-225 de fecha 15 de Junio de 2016 se había proyectado la respuesta pero el envió a la peticionaria no se evidencia en las planillas de correspondencia, por lo que un funcionario de la Secretaria General procedió a notificarle la respuesta ese mismo día. Esta oficina de control solicita se indague por parte de la Secretaria General lo sucedido y adelante las acciones que por competencia le correspondan.
- Mediante memorando AMC – SDG – 526 de fecha julio 17 de 2016, la Secretaria de Gobierno pone en evidencia que no recibió una solicitud de la Concejal XXX, esta oficina de control evidencia que mediante planilla de la Ventanilla Única de Radicación de correspondencia fue entregada a la Secretaria de Gobierno ese mismo día,



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



CONTROL INTERNO

recibiéndola XXXX, por lo anterior es necesario que en su calidad de control interno disciplinario adelante lo correspondiente y se generen acciones que permitan el control del proceso y los procedimientos relacionados e incluso se averigüe por qué en el software Sysman aparece con el mismo número (74) una solicitud pero de una entidad totalmente diferente y dirigida a una Secretaría diferente, ya que al parecer mucha correspondencia que es PQRS no queda registrada en el software SYSMAN y si queda tampoco los responsables evidencian su respuesta.

SISTEMA DE MONITORIO DE CALIDAD									
ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ									
PROCESO DE GESTION ECONOMICA									
CONTABILIDAD Y ENTREGA DE SERVICIOS									
FECHA: 25 DE JULIO DE 2014									
NÚMERO	ENTIDAD	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	FECHA DE CANCELACIÓN	FECHA DE CANCELACIÓN	FECHA DE CANCELACIÓN	FECHA DE CANCELACIÓN	FECHA DE CANCELACIÓN	FECHA DE CANCELACIÓN
376	gobierno	24-5-16	24-5-16	Cajicá	Solicitud	2	planeación	Ant	
340	Planeación	24-5-16	24-5-16	Cajicá	Remisión	2	gobierno	gub	Sl. 29
256	gobierno	24-5-16	24-5-16	Cajicá	Informe	29	C-Interno	Elaboración	León Bello
	Elora	24-5-16	24-5-16	Cajicá	se. interno	1	planeación		
364	gobierno	24-5-16	24-5-16	Cajicá	pte. memo	1	Armbreth	Cowig Couto	
363	gobierno	24-5-16	24-5-16	Cajicá	Colaboración	1	planeación	Ant	
357	gobierno	24-5-16	24-5-16	Cajicá	solicitud	1	obras	P	
207	Armbreth	24-5-16	24-5-16	Cajicá	Memoranda	1	general		
246	planeación	24-5-16	24-5-16	Cajicá	entrega de	5	C-Interno	León Bello	León Bello
655	Desarrollo	24-5-16	24-5-16	Cajicá	Rta. Oficio	1	personero		
151	C-Interno	24-5-16	24-5-16	Cajicá	Reporte	1	general		
656	Desarrollo	24-5-16	24-5-16	Cajicá	Remisión (com)	1	gobierno	gub	Sl. 29
657	Desarrollo	24-5-16	24-5-16	Cajicá	Reporte SIA	1	secretaría	gub	Sl. 29
74	Concejo	24-5-16	24-5-16	Cajicá	Control político	1	gobierno	Paula Nuez	Paula Nuez
74	Concejo	24-5-16	24-5-16	Cajicá	Control político	1	Comando Pol.		
74	Concejo	24-5-16	24-5-16	Cajicá	Control político	1	C-Interno	León Bello	León Bello
152	C-Interno	24-5-16	24-5-16	Cajicá	plan. mejoramiento	1	Desarrollo		
152	C-Interno	24-5-16	24-5-16	Cajicá	plan. mejoramiento	1	Infraestructura		
127	Comisión	25-5-16	25-5-16	Cajicá	Caso	1	Desarrollo		
153	C-Interno	25-5-16	25-5-16	Cajicá	Calibración	1	Alcaldía		
153	C-Interno	25-5-16	25-5-16	Cajicá	Calibración	1	T. Homero		
698	Alcaldía	25-5-16	25-5-16	Cajicá	Requerimiento	1	personero		
342	Planeación	25-5-16	25-5-16	Cajicá	Remisión (com)	2	gub		
329	Planeación	25-5-16	25-5-16	Cajicá	Solicitud	1	Desarrollo		
245	Planeación	25-5-16	25-5-16	Cajicá	Solicitud	1	Armbreth		
348	Planeación	25-5-16	25-5-16	Cajicá	Recepción	1	Judicial		



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

Correspondencia recibida - Sysman Software - Administración de Documentos

Emilse Paez

ARCHIVO Panel de Control

Guardar Nuevo Primero Anterior Siguiente Último Eliminar registro Ordenar Por Selección Excluir Selección Quitar orden Quitar Filtros Filtrar Buscar Vistas Cerrar Vistas Cerrar

selector Registros

CORRESPONDENCIA RECIBIDA

Datos básicos Asunto Pase A Digitalización Descargue

Registro Ultimo Número Grabado 3902

Vigencia 2016 Registro Número 74 Fecha 08/01/2016 Hora 03:26 PM Tipo Correspondencia Interna Externa

Procedencia Remitente CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGION 8200001422 Selección o digite la identificación

Contacto Dependencia Fecha 08/01/2016 Ciudad CAJICÁ Número Dirección E-Mail www.car.gov.co Dirección calle 7A No. 11-40 Algarra Teléfono 8813640 8813642

Destino Dependencia 300 Secretaría de Planeación Serie Documental 100.20.11.1 Solicitud Carpeta

Registro: 174 de 3902 Sin filtro Buscar

Vista Formulario

BLOQ NUM 09:29 AM 11/07/2016

Respecto a este tema, esta oficina de control mediante correo electrónico de fecha 8 de junio de 2016 remitió al Alcalde Municipal con copia a la Secretaria General el informe que la oficina de control interno iba a radicar ante el Concejo Municipal respondiendo a la citación que para el viernes 10 de Junio le hicieran y en la respuesta al punto F, señalo esta oficina de control que frente a la solicitud de la concejal XXX *“no se evidencia respuesta en la oficina de control interno”* y mediante memorando AMC – CI – 175 de fecha 13 de Junio de 2016 respecto a las recomendaciones derivadas de las citaciones al Honorable Concejo Municipal, esta oficina de control entre otros aspectos señalo: **“Secretaria de Gobierno (...) – Realizar control permanente para evitar la venta ambulante”**.

6. Esta oficina de control evidencia que ya no se está manejando el control semanal de PQRS que remitía la ventanilla de correspondencia a la ventanilla de atención al ciudadano, esto contribuía con el seguimiento oportuno de los mismos.

7. No se evidencia el manejo por parte de todas las secretarías del software SYSMAN en el módulo de correspondencia, en el mismo no se evidencia en algunos casos la respuesta oportuna a PQRS, por lo que es necesario generar acciones correctivas al respecto.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



CONTROL INTERNO

8. Se deja la observación que en los Planes de Mejoramiento el responsable no puede ser el contratista de la ventanilla, ya que como ha sucedido se generan cambios y queda esta ventanilla sin responsables directos, por lo que se solicita se cambien los responsables en los planes de mejoramiento para que quede personal de planta responsable de ejecutar las acciones y si se desea con el apoyo del contratista.

9. Se solicita se acorten los términos de ejecución de las acciones de los Planes de Mejoramiento dadas las fallas que se está presentando en la entrega oportuna de correspondencia y respuesta oportuna de PQRS.

10. Mediante memorando AMC – CI – 192 de fecha 1 de Julio de 2016, dirigido a la Secretaria General, frente a la continuidad en el mantenimiento del sistema integrado de gestión, esta oficina de control manifestó lo siguiente: *“Frente a la satisfacción del usuario y respuesta oportuna a PQRS, señalo que los informes que se han venido radicando a esta oficina de control por parte de la ventanilla de atención al ciudadano, contienen información imprecisa, esto dificulta el seguimiento a las respuestas dadas a los usuarios y su oportunidad. En el mismo sentido y respecto a la ventanilla de correspondencia, se han presentado inconvenientes en la entrega de la misma, recibiendo esta oficina de control una queja verbal por una solicitud el día 2 de junio señalando que mediante documento radicado en la ventanilla de correspondencia se solicitó a desarrollo social el préstamo de un bus para un foro a realizarse en la Gobernación de Cundinamarca, documento que presuntamente nunca llego a dicha Secretaria, ocasionando que los participantes se trasladaran utilizando otras alternativas. “Le agradezco con carácter urgente delegar en quien corresponda adelante las acciones preventivas y correctivas correspondientes.*

Se solicita se tenga en cuenta a la Oficina de Control Interno en los informes de PQRS, ya que en ningún momento se evidencia en los mismos los PQRS recibidos, los cuales se relacionan a continuación:

Relación PQRS recibidos por control Interno

No.	Fecha	Derecho de petición	Secretaria	Respuesta
1	06/01/2016	Visita técnica predio en el Rocío	Secretaria de ambiente y desarrollo económico	AMC-SADE-007 de 14 de Enero de 2016. Contestado en término.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

2	27/01/2016	Queja por presentación Concejo Municipal	Secretaria de Salud	Respuesta dada por correo electrónico en término.
3	28/01/2016	Queja funcionarios Secretaria de Salud	Despacho sr Alcalde	Respuesta dada mediante memorando AMC – 04 de 29 de Febrero de 2016
4	01/02/2016	PQRS interno, aclaración funciones	Secretaria de Planeación	Sin evidencia de respuesta
5	10/02/2016	Tramite liquidación acreencias laborales	Dirección Administrativa – área de talento humano	Respuesta dada el día 26 de Febrero de 2016, mediante memorando AMC – 034
6	10/02/2016	Entrega recibos de impuesto predial (no entrega del mismo)	Secretaria de Hacienda	Respuesta dada el 22 de febrero mediante oficio AMC-SH-087 de 2016.
7	12/02/2016	Solicitudes Habitantes vereda Calahorra	Secretaria de obras	Respuesta incompleta dada el día 23 de Febrero de 2016 mediante oficio AMC-SOP-0092 DE 2016. Se complementa respuesta mediante memorando AMC-SOP-0092 de fecha 2 de marzo de 2016. Quedaron 3 respuestas sin responder.
8	15/02/2016	Incumplimiento normas y especificaciones de construcción red de acueducto – Vereda Calahorra – Sector Fibrit	EPC	Remitido por competencia a la EPC, sin evidencia de respuesta.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

9	26/02/2016	Queja por daño en propiedad privada por obras del municipio	EPC	Se evidencia respuesta a la usuaria el 7 de Abril, se remiten requerimientos de Control Interno a la EPC con copia a Personería Municipal.
10	29/02/2016	Queja por red social Facebook denominada Tragedia anunciada	Secretaria de obras y Secretaria de ambiente	No se evidencia respuesta por parte de esta oficina de control
11	07/03/2016	Queja interna contra funcionario	Secretaria de Planeación	No se evidencia respuesta por parte de esta oficina de control
12	11/03/2016	Solicitud Gobernación de Cundinamarca	Secretaría de desarrollo Social	Contestada fuera de término el día 15 de abril de 2016 mediante memorando AMC – SDS-080 de 2016 sin embargo, no se realizó visita domiciliaria.
13	11/03/2016	Solicitud certificación comercial	Secretaria General- Dirección de contratos y convenios	Contestada fuera de termino el 12 de Abril de 2016.
14	14/03/2016	Indebida atención de funcionarios	Secretaria de Planeación y Secretaria de Gobierno	Contestada fuera de termino el 12 de Abril de 2016.
15	15/03/2016	Queja contra funcionaria de Secretaria de Planeación	Secretaria de Planeación	Se radica copia de la respuesta a Control Interno el día 7 de junio de 2016.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

16	13/04/2016	No pago ACINPRO por parte del instituto de cultura	Instituto de Cultura	Contestada fuera de término, se envía oficio a control interno de fecha de recibido 15 de Abril de 2016. Se recibe copia por parte de esta oficina de control mediante memorando RIMCTC/117/2016 de fecha 30 de junio de 2016.
17	15/04/2016	Queja por mala prestación del servicio en Comisaria de Familia.	Recibida en Comisaria remitida por Control interno en el plan de mejoramiento a la Secretaria de Desarrollo Social.	No se evidencia respuesta. Hace parte del Plan de Mejoramiento.
18	19/04/2016	Respuesta incompleta derecho de petición veeduría adulto mayor	Secretaría de desarrollo social	Se complementa respuesta mediante oficio AMC-SDS-0523 de 22 de Abril de 2016.
19	19/04/2016	No respuesta a derecho de petición 002-2016 de fecha marzo 29 de 2016 veeduría adulto mayor	Secretaría de desarrollo social	Se envía respuesta incompleta mediante oficio AMC – SDS-0502 de fecha 19-04-2016
20	22/04/2016	Solicitud concejal	Secretaria de Gobierno	Respuesta dada el 26 de abril mediante memorando AMC-SDG-276
21	25/04/2016	Queja por demora en el trámite de expedición de licencias de construcción	Secretaria de Planeación	No se evidencia respuesta.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

22	26/04/2016	Solicitud mínima cuantía Concejo Municipal	Concejo Municipal	Se remite por competencia al Concejo Municipal por parte de esta oficina de control mediante oficio AMC – CI- 046 de fecha 27-04-2016.
23	27/04/2016	Remisión a control interno disciplinario queja publicación en redes sociales	Secretaría General-Control Interno disciplinario	Se responde por parte del área de prensa el 26 de abril, sin embargo, la Sra. manifiesta no estar conforme.
24	2/05/2016	Queja interna por no funcionamiento del módulo SYSMAN en correspondencia	Dirección administrativa	Se evidencia respuesta al requerimiento.
25	03/05/2016	Solicitud asignación funciones - interna	Dirección administrativa – Secretaría de Planeación	Se remite copia de la respuesta por parte de la dirección administrativa.
26	06/05/2016	Queja interna por no respuesta a solicitud por presunto acoso laboral	Área de Talento Humano	Fuera de término. Se remite por parte de la Secretaría General al Comité de Convivencia Laboral mediante memorando AMC – SG – 274 de junio 3 de 2016 y a la funcionaria por parte de Talento Humano mediante memorando AMC – SG- 215 de fecha 10 de Junio de 2016.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

27	05/05/2016	Solicitud licencias de construcción ya que se canceló en oportunidad el impuesto.	Secretaria de Planeación	Se dio respuesta en término.
28	12/05/2016	Memorando No. 0042-2016 Secretaria de Hacienda, legalización de predios.	De Secretaria de Hacienda a Gobierno, General y Planeación	No ha llegado copia de la respuesta a la oficina de control interno.
29	16/05/2016	Oficio EPC-DA-1297-2016 sobre traslado oportuno de competencia a la EPC	Recibido por control interno, remitido a Dirección Administrativa.	No ha llegado copia de la respuesta a la oficina de control interno.
30	19/05/2016	Solicitud a planeación tramite subdivisión	Recibido por Control Interno, remitido a Secretaria de Planeación.	Se evidencia respuesta inmediata enviada a correo electrónico del usuario
31	24/05/2016	Solicitud concejal, cumplimiento Decreto 131 de 1990 respecto a espacio público.	Secretaria de Gobierno con copia a Control Interno.	No se evidencia respuesta en la oficina de control interno.
32	03/06/2016	Queja por no pago de salario y liquidación empresa de seguridad.	Dirección Administrativa con copia a Control Interno	No se evidencia respuesta a la fecha
33	03/06/2016	Derecho de petición investigación disciplinaria funcionarios	Control Interno disciplinario, Personería Municipal con copia a control interno	No se evidencia respuesta a la fecha
34	03/06/2016	Queja por no pago de salario y liquidación empresa de seguridad.	Dirección Administrativa con copia a Control Interno	No se evidencia respuesta a la fecha numero radicación ventanilla 3164
35	07-06-2016	Queja funcionario dirección educación	Alcalde Municipal	No se evidencia respuesta a la fecha.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

36	07-06-2016	Derecho de petición por presuntas irregularidades en procedimientos de ex funcionarios	Alcaldía Municipal – Control Interno disciplinario	Se da respuesta fuera de término e día miércoles 6 de Julio por parte de la Secretaria General en su calidad de Control Interno Disciplinario.
37	08-06-2016	Solicitud copia de contrato 086 de 2016 por parte de un Concejal del Municipio.	Directora de Contratos y Convenios.	No se evidencia respuesta a la fecha.
38	09-06-2016	Solicitud Concejal del municipio actividades relacionadas con manuales de ética del sector público.	Oficina de Control Interno.	Se remite respuesta por correo electrónico de fecha 13 de junio de 2016 remitiendo el Código de Ética de la Administración Municipal.
39	10-06-2016	Solicitud respuesta derechos de petición interpuestos en Enero 22 y marzo 31 de 2016 y las acciones que se van a adelantar por parte de la administración municipal.	Secretaria de Obras Públicas.	Se da respuesta incompleta el día 30-06-2016 por parte de la Secretaria de Obras.
40	10-06-2016	Solicitud Concejal del Municipio copia de las auditorías a las ludotecas Canelón y Centro.	Oficina de Control Interno.	Se da respuesta el día 10 de junio mediante oficio AMC-055 de fecha 10 de Junio de 2016 anexando lo correspondiente.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

41	13-06-2016	La Oficina de Control Interno remite recomendaciones respecto a las solicitudes del Honorable Concejo Municipal.	Secretaria General, Dirección administrativa, Secretaria de Gobierno, Profesional Universitaria participación ciudadana.	No se evidencia respuesta.
42	14-06-2016	La Oficina de Control Interno remite mediante memorando AMC – CI- 176-2016 recomendaciones respecto a las solicitudes del honorable Concejo Municipal.	Secretaria General	No se evidencia respuesta.
43	15-06-2016	Recomendaciones de la veeduría del adulto mayor a la Secretaria de Desarrollo Social.	Secretaria de Desarrollo Social	No se evidencia respuesta.
44	20-06-2016	Solicitud vía correo electrónico tramite licencia de construcción.	Secretaria de Planeación	Se remite respuesta el día 30 de Junio por parte de la Secretaria de Planeación. La oficina de control interno remite correo electrónico el día 7 de Julio a la peticionaria.
45	23-06-2016	Presunto caso de acoso laboral de Secretaria de Planeación.	Talento Humano	No se evidencia respuesta.
46	24-06-2016	Presuntas irregularidades por parte de funcionarios del Secretaria de Desarrollo Social.	Comité de Convivencia Laboral.	No se evidencia respuesta.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

47	29-06-2016	Presuntas irregularidades en el manejo de ludotecas Canelón y Centro. Solicitud de un Concejal del municipio	Secretaria de Desarrollo Social.	No se evidencia respuesta.
48	29-06-2016	Oficio EPC-DA-1754-2016 entrega de listado de conjuntos residenciales.	Secretaria de Planeación.	No se evidencia respuesta.
49	29-06-2016	Memorando AMC – CI – 185 de 29 de Junio de 2016, la oficina de control interno remite las peticiones de los concejales del municipio.	Secretaria General	No se evidencia respuesta.
50	05-07-2016	Queja por mala prestación del servicio en IPS CONVIDA.	Secretaria de Salud.	No se evidencia respuesta.
51	08-07-2016	Remisión diligencias radicado 2016-1085 de la Procuraduría Provincial de Zipaquirá.	Secretaria General	No se evidencia respuesta.
52	08-07-2016	Queja contra funcionario Secretaria de Desarrollo Social	Secretaria de desarrollo social.	Esta oficina de control remite al área de talento humano mediante memorando AMC – CI- 198 de fecha 8 de julio de 2016.

El cuadro que se acaba de presentar está sujeto al seguimiento que la Secretaria General – Dirección Administrativa realice respecto a la respuesta oportuna, ya que puede suceder que los responsables hayan contestado y no radiquen copia de la respuesta en la Oficina de Control Interno.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

En ejecución de sus funciones, esta oficina de control interno señala que se debe verificar el cumplimiento de los planes de mejoramiento derivados de las auditorías internas ya que no se evidencian ni avances ni acciones de mejora en lo que a las ventanillas respecta, es necesario tener en cuenta las acciones de mejora establecidas en el plan de mejoramiento de MECI: 2014 de acuerdo con el informe presentado por esta oficina de control a la Alta Dirección, también se evidencia que no están siendo aplicados el proceso y los procedimientos establecidos para el manejo de correspondencia, PQRS, encuestas de satisfacción, etc.

OBSERVACIONES DEL INFORME PRESENTADO POR LA SECRETARIA GENERAL DE FECHA 11 DE JULIO DE 2016 (MEMORANDO AMC – SG-316)

INFORME PQRS ENERO -JUNIO 2016

Para la elaboración del presente informe la metodología aplicada se centra en la información suministrada por el Software de gestión Documental de Sysman, por la información del buzón de sugerencias de la Alcaldía, por el Link de la Pagina Web del Municipio y el correo electrónico institucional.

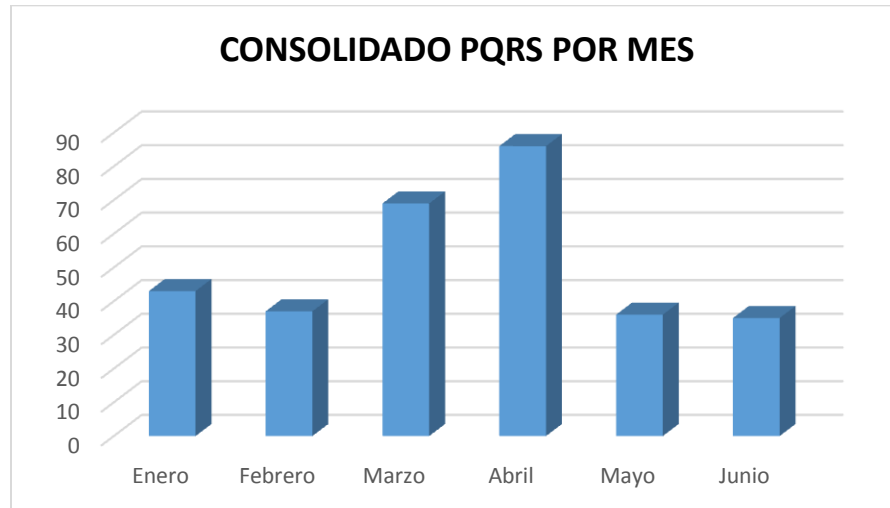
El siguiente es el consolidado de las PQRS radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en 1 de Enero a 30 de Junio de 2016.

Mes	Total PRQ
Enero	43
Febrero	37
Marzo	69
Abril	86
Mayo	36
Junio	36
Total	307

De la cual se puede generar la siguiente Grafica por meses



CONTROL INTERNO



El mes con mayor número de PQRS fue el mes de Abril, mientras el mes de Junio el menor.

PQRS RESPONDIDOS ENERO - JUNIO 2016



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



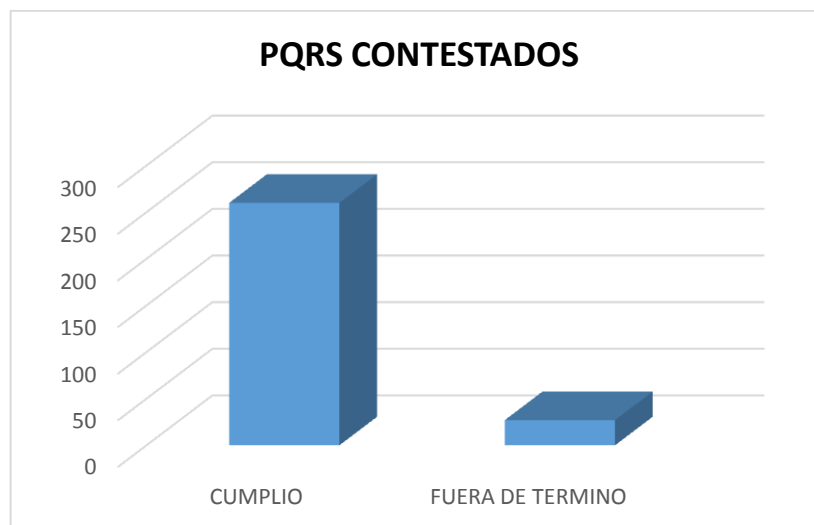
CONTROL INTERNO

De los 307 PQRS recibidos se han contestado 287, 6 han sido remitidos por competencias a otros entes descentralizados y 14 están pendientes por responder.

Los 14 PQRS que están pendientes de contestar 9 aún se encuentran dentro de los términos y 5 tienen los términos vencidos.

PQRS CONTESTADOS

De los 287 PQRS respondidos, se cumplió con los términos con 260 y fuera de término se contestaron 27.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO



PQRS CONSOLIDADO POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	CUMPLIO	FUERA DE TERMINO	POR RESPONDER	VENCIDO	TOTAL
Secretaria Ambiente	12	4	1	3	20
Secretaria Desarrollo Social	16	4	3	1	24
Secretaria General	24	4		1	29
Secretaria Gobierno	42	1	1		43
Secretaria Hacienda	42	5	1		48
Secretaria Obras Publicas	29	3	2		34
Secretaria Planeación	78	4			82
Secretaria Salud	5	1	1		7
Despacho del Alcalde	12	1			13
TOTAL	260	27	9	5	301



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

En el cuadro anterior se evidencia el comportamiento presentado con los 301 PQRS radicados ante la Administración Municipal, los 6 restantes fueron remitidos por competencia a entes descentralizados.

INFORME DE CHAT INSTITUCIONAL

El chat institucional es operado mediante un software llamado OPERATOR CONSOLÉ en el cual se registran en el periodo comprendido entre el 01 de Enero a 30 de Junio 1111 conversaciones.

Esta oficina de control deja la evidencia que la información reportada en los anteriores informes no corresponde con la actual.

OBSERVACIONES

- Se deja la observación de que a veces se presenta intermitencia en el óptimo funcionamiento del Software lo que impide la interacción y prestación del servicio de manera eficaz, eficiente y efectiva.

INFORME BUZÓN DE SUGERENCIAS

En el periodo comprendido entre el 01 de Enero y 30 de Junio de 2016 se hallaron 16 PQRS clasificadas de la siguiente manera:

CLASIFICACIÓN PQRS BUZÓN	
PETICIONES	1
QUEJAS	13



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

RECLAMOS	0
SUGERENCIAS	2
FELICITACIONES	0
TOTAL	16



De las PQRS recepcionadas por este medio se han presentado:

- Quejas contra funcionarios que se remitieron a la Dirección Administrativa para su respectivo trámite.
- Quejas contra el Juez de Paz por su incumplimiento en las citas pactadas, las cuales se remitieron a presidenciadisciplinaria@consejosuperior.ramajudicial.gov.co, para su respectivo trámite.
- Quejas acerca del personal de seguridad que se remitieron a la empresa contratista para que se tomaran las medidas necesarias.
- Petición para la adecuación de una sala de espera en la Casa de Justicia, requerimiento que se atendió inmediatamente disponiendo de unas sillas para que cumplan con esta función.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

- Sugerencias para la implementación de un biciclero en la Casa de Justicia, y la fijación de un horario específico de Atención en el Centro Club Edad de Oro para la atención del Adulto Mayor.

OBSERVACIONES:

- Se deben implementar estrategias de promoción para el uso de los buzones de sugerencias de la Administración Municipal.
- Se sugiere disponer buzones de sugerencias en todos los edificios públicos que hagan parte de la Administración Municipal (Ludotecas, Familias en Acción, Club Edad de Oro y sus satélites), para tener una mayor cobertura y así garantizar la mejora continua en la Atención a los Ciudadanos.

Esta oficina de control solicita a la Secretaria General en su calidad de control interno disciplinario adelante las acciones que considere pertinentes frente a los 5 PQRS que tienen términos vencidos, los 27 contestados fuera de termino y demás irregularidades que detecte tanto en el informe elaborado por el área como en este informe de control interno.

Cordialmente.



Esther Adriana Diaz Ossa
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboro, reviso y aprobó. Adriana Diaz Ossa



GP-CER427821



CO-SC-CER427820

