



CONTROL INTERNO

MEMORANDO No. AMC- CI- 370 – 2017



De: Dr. JUAN CARLOS LOPEZ GOYENECHÉ
Secretario General - Jefe Oficina de Control Interno (E)

Para: Dra. LUZ MARINA CARRON NAVARRETE
Directora de Atención al Ciudadano y PQRS

Asunto: Remisión Informe estado PQRS Oficina de Control Interno-
septiembre de 2017

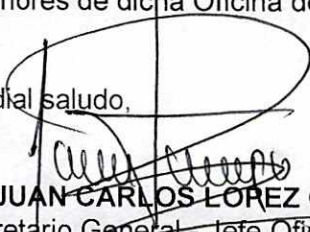
Fecha: 14 de noviembre de 2017

Respetada Directora:

Reciba un cordial saludo. De manera atenta adjunto informe de seguimiento al estado PQRS elaborado por la Oficina de Control Interno a septiembre de 2017 con el fin que sea elaborado y remitido el respectivo plan de mejoramiento dentro de los 15 días hábiles siguientes, de acuerdo con la normatividad vigente.

Adicionalmente, solicito remitir los planes de mejoramiento correspondientes a los informes anteriores de dicha Oficina de Control.

Cordial saludo,


Dr. JUAN CARLOS LOPEZ GOYENECHÉ
Secretario General - Jefe Oficina de Control Interno (E)

C.C. Ing. ORLANDO DIAZ CANASTO
Alcalde Municipal

Adjunto lo enunciado en 17 folios y un anexo de 24 folios

Aprobó: Juan Carlos López
Proyectó: Martha Bello



Alcaldía Municipal de
Cajicá

Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - (57+1) 8637077 PBX (57+1) 8795356 -

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



Dirección: Calle 2A No. 4-07 CAJICA - CUNDINAMARCA - COLOMBIA Código postal: 250240



CONTROL INTERNO

Informe de enero a septiembre de 2017 de la Oficina de Control Interno, sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones Administración Municipal de Cajicá

En cumplimiento 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, y las demás que apliquen, 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 de enero y septiembre de 2017; los medios que tiene la comunidad para solicitarlos, la oportunidad y pertinencia 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 de Atención Integral al Usuario PQRS y la Secretaría General (incluyendo los contratistas cuyo objeto contractual contempla estos temas), 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 informes anteriores.
- Verificar el cumplimiento en el tiempo de respuestas y su pertinencia, a las solicitudes y/o preguntas de la comunidad.



QP-C2P42/1621



QO-SC-CER427020



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ. NUESTRO COMPROMISO



CONTROL INTERNO

- Verificar la retroalimentación que se efectúa a los procesos referente al tema.
- Identificar debilidades que permitan implementar mejoras en el Proceso Misional Gestión de Atención al Ciudadano y PQRS

RECOMENDACIONES GENERALES

1. Se evidencia que a 14 de noviembre de 2017 no se cuenta con el informe del estado de PQRS a 31 de octubre de 2017 la recomendación de la Oficina de Control Interno, y teniendo en cuenta el uso del software es llegar a hacer un seguimiento en tiempo real, tanto por parte de los dueños de proceso como por la Dirección de Atención al Ciudadano.
2. El informe remitido mediante memorando de fecha 25 de octubre de 2017 no corresponde con el correo remitido por la Dirección de PQRS el 8 de noviembre de 2017.
3. La Oficina de Control Interno recomienda llevar un cuadro de respuestas pendientes que acumule lo que va quedando de meses anteriores con el fin de hacerle seguimiento todo el tiempo y facilitar su respuesta. Lo anterior sin desconocer los términos establecidos por la ley para responder y la obligación que tiene el funcionario de hacerlo a tiempo y de fondo.
4. 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 realizó y como se ha medido la implementación del manual de atención al ciudadano.
5. 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 Secretaria de Gobierno – Participación Ciudadana para lo correspondiente.
6. 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



QP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ. NUESTRO COMPROMISO



22



CONTROL INTERNO

disponibles en medios electrónicos para facilitar el acceso de los ciudadanos y disminuir tiempos y costos por desplazamiento.¹

7. 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.
8. No se evidencia el registro en el software de todas las PQRS, el seguimiento y verificación de la oportunidad de respuesta en las mismas.
9. 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.
10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. 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 de 2016.
14. 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 de 2016.
15. 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 no se evidencia su cumplimiento.
16. No se ha publicado en lugar visible, de los programas, trámites, servicios y horario de atención de las diferentes áreas de la administración, a excepción de la Secretaría de Planeación.
17. 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 de 2016.

¹ Resolución No. 390 de 2015, Art. 5º, numeral d.



GP-CER427921



CO-SC-CER427020



69



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



CONTROL INTERNO

18. 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" ya que se encuentra desactualizado.
19. No se está realizando el registro, ni levantado actas de las PQRS encontradas en los buzones en las actas de apertura y en el consolidado mensual y tampoco retroalimentación.
20. A pesar de los requerimientos realizados por control interno, no se recibió informe frente a los trámites adelantados por el área encargada de PQRS para su seguimiento.

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 2016 y primer semestre del año 2017, es importante dar tratamiento a las No Conformidades y Observaciones realizadas.
5. Es necesario seguir generando la cultura de que se registren en la Ventanilla de atención al ciudadano, todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información a través de circulares.
6. Continuar el fortalecimiento de los servidores en temas relacionados con el tratamiento de los requerimientos, el registro adecuado de las peticiones desde el



CO-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



ce



CONTROL INTERNO

registro hasta su cierre.

7. 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.
8. Las demás que mediante los anteriores planes de mejoramiento se encuentran vigentes.

Observaciones Tomando como fuente la información suministrada por la Dirección Administrativa de Atención integral al Usuario y PQRS según memorando No. AMC-SG-DAIU-054-2017.

Sobre la información de los periodos anteriores el informe sostiene: "Teniendo en cuenta que para la fecha de presentación del informe anterior se recibieron 166 PQRS de las cuales solo 70 contaban con su respectiva respuesta dentro de los términos de ley, 7 contaban con respuesta fuera de términos, 4 fue remitidas a entes descentralizados y se encontraban vencidas, lo anterior se realiza el análisis correspondiente a las 85 PQRS pendientes".

De acuerdo con la información 14 PQRS no han sido respondidas y están a la fecha. La Oficina de control Interno recomienda tomar las acciones a que haya lugar teniendo en cuenta el incumplimiento con los requisitos del cliente.

Se evidencias 4 PQRS pendientes de respuesta por parte de las entidades descentralizadas, la Oficina de Control Interno recomienda hacer el seguimiento respectivo.

Informe de Septiembre:

Grafico No. 01

MES	TOTAL PQRS
Septiembre	107

ESTADO DE PQRS EN EL MES DE SEPTIEMBRE 2017

A TERMINO	43
FUERA DE	8



GP-CE/427821



CO-SC-CER427020



30



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



CONTROL INTERNO

TERMINO	
REMITIDAS	4
VENCIDAS	53
POR RESPONDER	0
TOTAL	107

Fuente: Dirección Administrativa Atención Integral al Usuario y PQRS

Observaciones Oficina de Control Interno:

1. Se evidencia que están fuera de termino 8 PQRS y 53 PQRS vencidas, evidenciándose que no se cumple con los requisitos legales, normativos y del cliente. El 57% de los PQRS no están conformes con los requisitos.

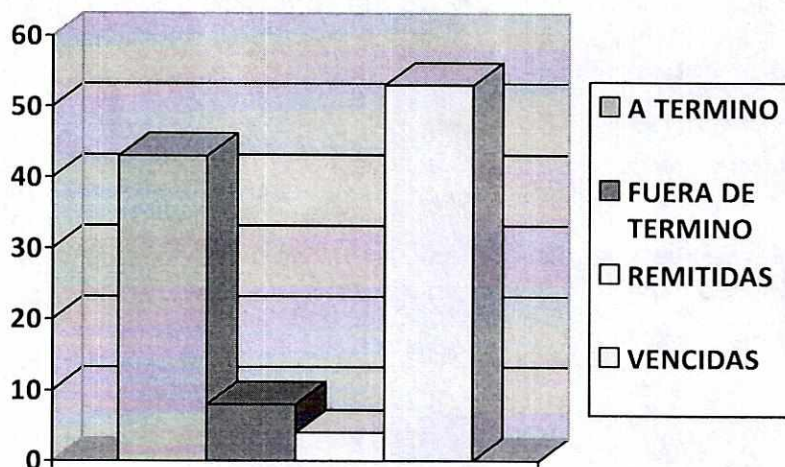


Grafico No. 02 Fuente: Oficina de Control Interno

CLASIFICACIÓN DE PQRS



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ. NUESTRO COMPROMISO





CONTROL INTERNO

ASUNTO	CANTIDAD
PETICIONES	59
QUEJAS	23
RECLAMO	20
TUTELA	0
SOLICITUD	2
FEICITACION	1
DENUNCIA	1
SUGERENCIA	1
TOTAL	107

Gráfico No. 3 Fuente Dirección Administrativa Atención Integral al usuario PQRS

Observaciones Oficina de Control Interno:

1. Se evidencia una felicitación situación que es positiva para la entidad, la Oficina de Control Interno recomienda resaltar dicho aspecto.



Gráfico No. 4 Fuente Dirección Administrativa Atención Integral al usuario PQRS

2. se evidencia que el 49% de los oficios se refieren a la calidad del servicio prestado por la Administración Municipal, Control Interno recomienda tomar las acciones a que haya lugar con



QM-GEF42/1821



CO-SC-CER427020



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



CONTROL INTERNO

el fin de mejorar la percepción del usuario ya que es la razón de ser de la entidad y es uno de los indicadores del plan de desarrollo "Cajicá Nuestro Compromiso".

MEDIO DE RECEPCIÓN

PRESENCIAL		BUZÓN	VÍA TELEFONICA	VIRTUAL			
VERBAL	ESCRITA			CORREO ELECTRONICO	CHAT	PAGINA WEB	RED SOCIAL
9	70	4	4	9	0	5	6

Gráfico No. 4 Fuente Dirección Administrativa Atención Integral al usuario PQRS

Observaciones Oficina de Control Interno:

1. Se evidencia que el medio por el cual llega mayor cantidad de PQRS es el presencial por lo cual la Oficina de Control Interno recomienda promover el uso de los demás medios disponibles con el fin de acercarse al usuario y facilitarle su interacción con nosotros.
2. Los PQRS están clasificados por genero a saber: femenino, masculino, sector público, sector privado y no identificado y están claramente relacionados si involucran a menores de edad o no, sin embargo, no se evidencia si hay víctimas de conflicto y demás población vulnerable de acuerdo con lo exigido por la ley.

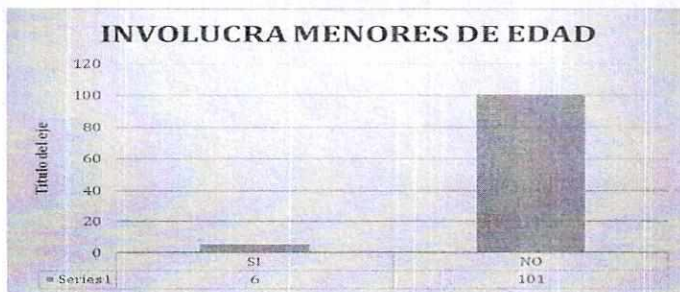


Gráfico No. 5 Fuente Dirección Administrativa Atención Integral al usuario PQRS

DISTRIBUCIÓN DE PQRS



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





CONTROL INTERNO

ENTIDAD	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA	FELICITACION	DENUNCIA	ACCION DE TUTELA	TOTAL GENERAL
DESCENTRALIZADOS	2	1	1	0	0	0	0	0	4
DESPACHO DEL ALCALDE	2	0	1	0	0	0	0	0	3
SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RUAL	3	2	6	0	1	0	0	0	12
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	2	1	2	0	0	0	0	0	5
SECRETARIA DE EDUCACION	1	1	1	0	0	0	0	0	3
SECRETARIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	14	2	4	1	0	0	0	0	21
SECRETARIA DE HACIENDA	1	0	0	0	0	0	0	0	1
SECRETARIA DE JURIDICA	4	0	0	0	0	0	0	0	4
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	2	2	2	1	0	0	0	0	7
SECRETARIA DE PLANEACION	20	8	1	0	0	1	1	0	31
SECRETARIA DE SALUD	1	1	1	0	0	0	0	0	3
SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	4	0	0	0	0	0	0	0	4
SECRETARIA GENERAL	3	5	1	0	0	0	0	0	9



Q* CER427821



Q* SO-CER427020



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICA

CAJICA, NUESTRO COMPROMISO



CONTROL INTERNO

OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	59	23	20	2	1	1	1	0	107

Gráfico No. 6 Fuente Dirección Administrativa Atención Integral al usuario PQRS

Numero de PQRS por dependencia de Mayor a Menor:

DEPENDENCIA	CANTIDAD
SECRETARIA DE PLANEACION	31
SECRETARIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	21
SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	12
SECRETARIA GEBERAL	9
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	7
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	5
SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	4
SECRETARIA DE JURIDICA	4
DESCENTRALIZADOS	4
SECRETARIA DE SALUD	3
SECRETARIA DE EDUCACION	3
DESPACHO DEL ALCALDE	3
SECRETARIA DE HACIENDA	1
SECRETARIA DE DEARROLLO ECONOMICO	0
CONTROL INTERNO	0
TOTAL	107



QP-CER427821



CO-SC-CER427920



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ. NUESTRO COMPROMISO



6



CONTROL INTERNO

Gráfico No. 7 Fuente Oficina de Control Interno

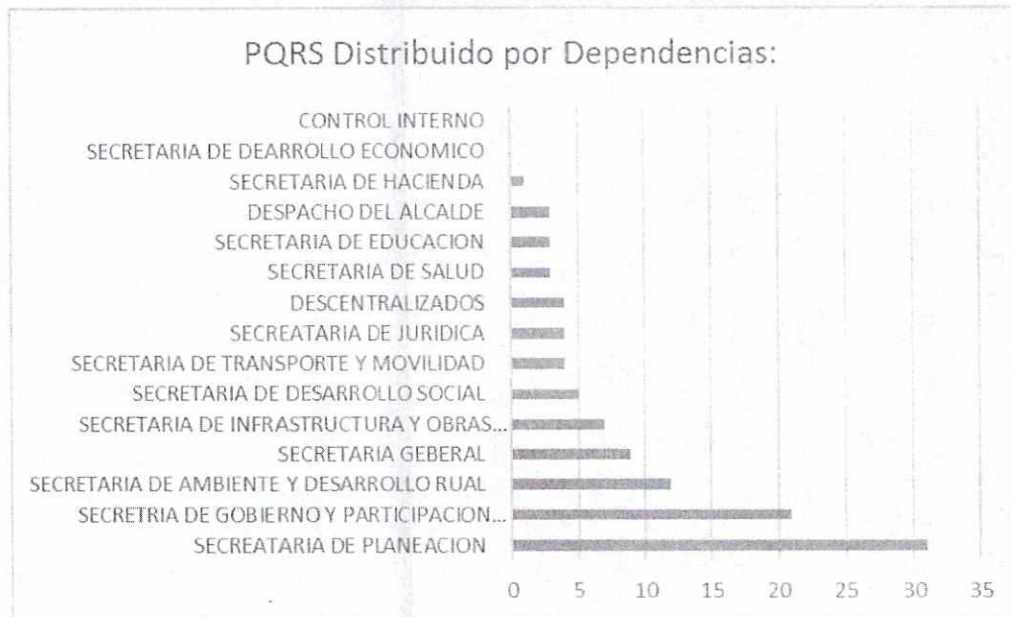


Gráfico No. 08 Oficina de Control Interno

Observaciones Oficina de Control Interno:

1.La Secretaria de Planeación, la Secretaria de Gobierno y Participación Comunitaria y la Secretaria de Ambiente y Desarrollo rural son las dependencias que mayor cantidad de PQRS tienen.

PQRS CONSOLIDADO POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINO	POR RESPONDER	VENCIDO	TOTAL
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	0	3	3
AMBIENTE Y DESARROLLO RUAL	8	0	0	4	12
DESARROLLO	0	0	0	0	0



Q1-02142/1821



CO-SC-CER427020



ALCALDIA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



CONTROL INTERNO

ECONOMICO					
DESARROLLO SOCIAL	4	0	0	1	5
EDUCACION	0	0	0	3	3
GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	8	1	0	12	21
HACIENDA	1	0	0	0	1
JURIDICA	4	0	0	0	4
INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	3	2	0	2	7
PLANEACION	10	3	0	18	31
SALUD	2	1	0	0	3
TRANSPORTE Y MOVILIDAD	3	1	0	0	4
GENERAL	0	0	0	9	9
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0
DESENTRALIZADOS	0	0	0	4	4
TOTAL	43	8	0	56	107

Gráfico No. 09 Fuente Dirección Administrativa Atención al Ciudadano y PQRS

Observaciones Oficina de Control Interno:

1. Se evidencia que en dependencias como: Secretaria de Ambiente y Desarrollo Rural; Secretaria de Desarrollo Social; Secretaría de Educación; Secretaria de Gobierno y Participación Comunitaria; Secretaria de Obras Públicas e Infraestructura; Secretaria de Planeación; Secretaria de Salud; Secretaria de Movilidad y Transporte; Secretaria General y los descentralizados aparecen en el informe de la Dirección administrativa de Atención al ciudadano y PQRS con respuestas vencidas o respondidas fuera de termino, incumpliendo con la normatividad y los requisitos del cliente. Ver Gráfico No. 10.



QP-CE-427821



QQ-SO-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ. NUESTRO COMPROMISO





CONTROL INTERNO

DEPENDENCIA	FUERA DE TERMINO	VENCIDO	TOTAL FUERA TERMINO Y VENCIDAS
AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	4	4
DESARROLLO ECONOMICO	0	0	0
DESARROLLO SOCIAL	0	1	1
EDUCACION	0	3	3
GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	1	12	13
HACIENDA	0	0	0
JURIDICA	0	0	0
INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	2	2	4
PLANEACION	3	18	21
SALUD	1	0	1
TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	0	1
GENERAL	0	9	9
DESPACHO DEL ALCALDE	0	3	3
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0
DESENTRALIZADOS	0	4	4
TOTAL	8	56	64

Gráfico No. 10 Fuente Oficina de Control Interno de datos suministrados por la Dirección Administrativa Atención al Ciudadano y PQRS

Encuestas de Satisfacción:

Observaciones de la Oficina de Control Interno:



Q1-CEM427821



Q1-SC-CEM427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



CONTROL INTERNO

1. La muestra para el mes de septiembre fue de 339 encuestas aplicadas en las diferentes dependencias; la Oficina de Control Interno sugiere revisar la muestra ya que es muy pequeña con respecto al número de usuarios con los cuales cuenta la Alcaldía Municipal de Cajicá.

Al respecto se transcribe la siguiente información dada por la Dirección Administrativa de Atención al Ciudadano y PQRS: (...) "es de aclarar que, la Dirección del Riesgo, Bomberos y el Centro de Archivo y Gestión documental se han negado a recibir las encuestas de satisfacción de atención al ciudadano incumpliendo a lo ya establecido". La Oficina de Control Interno recomienda que todas las dependencias diligencien dicha encuesta con el fin que el nivel de percepción del usuario tenga la confiabilidad suficiente abarcando todos los servicios prestados por la entidad y no esté sectorizada, impidiendo tomar acciones de impacto.

Consolidado resultado encuesta de Satisfacción aplicada al Usuario:

CALIFICACION		
EXCELENTE	1308	77%
BUENO	333	20%
REGULAR	33	1.95%
MALO	8	0.47%
ANULADOS	13	0.77%
TOTAL	1695	100%

Gráfico No. 11 Fuente Dirección Administrativa Atención al Ciudadano y PQRS

Observaciones Oficina de Control Interno:

1. Es necesario aclarar el tipo de muestreo aplicado y abordar otros medios para hacer la encuesta como vía email, telefónica, etc., teniendo en cuenta todos los medios por los cuales son atendidos usuario en la Alcaldía Municipal de Cajicá.
2. En el cuadro aplicación de encuestas se recomienda tener en cuenta el nombre de la secretaria y las dependencias que la componen, por ejemplo, Secretaria de Desarrollo Social no es otra dependencia de Secretaria de Desarrollo Social.
3. En el informe de la Dirección Administrativa de Atención al Ciudadano se evidencia que las siguientes dependencias no entregaron encuestas diligenciadas durante el mes de septiembre, pese a que les fueron entregadas para su diligenciamiento: Desarrollo Social (satélite Granjitas; Aguanica; Chuntame y Tairona; ludoteca del Centro; ludoteca Capellanía; Familias en Acción y Dirección de Juventudes; en Secretaria de Educación Politécnico de la Sabana; en Secretaria



Q4-CER427821



00-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





CONTROL INTERNO

de Gobierno Dirección de Gestión del Riesgo y bomberos; Secretaría de Obras Públicas; Centro de Archivo y Gestión Documental y Secretaría Jurídica. Es necesario que todas las dependencias soliciten a sus usuarios el diligenciamiento de las encuestas y reporten la información a la Dirección Administrativa Atención Integral al usuario y PQRS.

Informe de Retroalimentación de PQRS periodo del 21 de julio a 20 de agosto de 2017:

Esta retroalimentación de acuerdo con el informe de la Dirección Administrativa Atención Integral al Usuario y PQRS fue efectuada al 30% equivalente a 45 PQRS de los ciudadanos que generaron PQRS entre el 21 de julio al 20 de agosto de 2017 evidenciándose que 6 usuarios no recibieron la respuesta y 5 usuarios insatisfechos por el trámite de la solicitud.

La Oficina de Control Interno recomienda que se cumpla y evidencie en todos los casos, por parte del dueño de proceso, la eficacia en la entrega de la respuesta que es dada a los usuarios.

Observaciones Oficina de Control Interno del análisis Informe de PQRS:

1. El informe no incluye el acumulado de lo corrido de la vigencia 2017 y no hace un análisis comparativo de tendencia en lo corrido del año.
2. El Manual de Atención al usuario se encuentra desactualizado, con respecto a la normatividad vigente y la modernización administrativa, entre otros aspectos.
3. En el presente informe no se evidencia lo relacionado con los buzones de sugerencias y las oportunidades de mejora producto de las propuestas de los funcionarios, además este tema fundamental para la mejora continua no está siendo estimulado.
4. Es necesario continuar estimulando el uso del Software de Correspondencia en tiempo real por parte de todas las dependencias de la Administración Municipal de Cajicá.
5. La Oficina de Control Interno solicita socializar y dejar evidencia a todas las dependencias de los resultados de los informes de PQRS, encuestas de satisfacción y seguimiento con el fin de lograr la mejora continua.
6. Es necesario responder todas las solicitudes de los usuarios de fondo y en los términos establecidos por la ley garantizando su entrega oportuna al usuario.
7. La Oficina de Control Interno recomienda tipificar los PQRS y crear estándares de respuesta, publicarlas en la página web en la sección preguntas frecuentes, capacitar al



CP-CE-15427821



CO-SQ-CER427620



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



CONTROL INTERNO

usuario sobre esta herramienta al igual que a los funcionarios, con el fin de facilitar la interrelación con el ciudadano.

8. Es necesario que todas las dependencias soliciten al usuario, a través de los diferentes medios con los que se comunica con nosotros, que diligencien las encuestas de satisfacción.
9. No se evidencia retroalimentación por parte de la Dirección Administrativa de Atención al Ciudadano a todos los dueños de proceso.
10. Publicar en la sección Transparencia el Manual de Atención al ciudadano que debe estar actualizado de acuerdo con la normatividad vigente y la modernización administrativa.
11. Del presente informe al igual que de los anteriores es necesario que sea elaborado el respectivo plan de mejoramiento

Fortalezas:

1. Se evidencia el seguimiento de las respuestas a través de las entrevistas a los usuarios indagándoles si habían recibido o no la respuesta.

Chat:

1. En las pruebas que hizo la Oficina de Control Interno se evidencia que la persona encargada del chat responde en tiempo real, aunque no tiene toda la información que pueda requerir el usuario en determinado momento a mano si la busca y responde.
2. No se evidencia que esté incluida la información de las redes sociales en el presente informe, es más no se tiene en cuenta en ningún aspecto.

Buzones de Sugerencias:

En el informe suministrado no se evidencia información sobre buzones, actas de apertura de los mismos, contenido etc.



Q1-CER427821



CO-SG-CER427020



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ. NUESTRO COMPROMISO



Cee

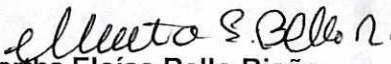


CONTROL INTERNO

Planes de Mejoramiento Informes de PQRS:

A la fecha no ha sido recibido en la Oficina de Control Interno los Planes de mejoramiento de los informes de PQRS anteriores.

Anexo al presente informe el informe de la Dirección Administrativa de Atención al Usuario y PQRS remitida mediante Memorando AMC-SG—DAIU-056-2017 en 24 folios


Martha Eloísa Bello Riaño

Profesional Universitario Oficina de Control Interno



CP-CEP427921



CO-SC-CER427920



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ. NUESTRO COMPROMISO





ALCALDIA DE CAJICA
CONTROL INTERNO
RECIBIDO
FECHA: 26 OCT 2017
FIRMA: *[Signature]*
HORA: 12:52

ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA
RECIBIDO

SECRETARIA GENERAL
Alcaldía Municipal de Cajicá

POR 26 OCT 2017
HOY 12:45 Pm
HORA

MEMORANDO AMC-SG- DAIU- 054- 2017
Cajicá, 25 de octubre de 2017

De: LUZ MARINA CARRON NAVARRETE
Directora Administrativa Atención Integral al Usuario y PQRs

Para: Dra. ESTHER ADRIANA DIAZ OSSA
Jefe de Oficina de Control Interno

Asunto: INFORME PQRS DE SEPTIEMBRE DE 2017

Cordial saludo,

De manera atenta, me permito remitir informe de PQRS del mes de septiembre de 2017, para su conocimiento y fines pertinentes.

Quedo atenta a sus inquietudes y sugerencias.

Cordialmente,

[Signature]
LUZ MARINA CARRON NAVARRETE

Director Administrativo Atención Integral al usuario y PQRs

Anexo ocho (8) folios impresos por ambas caras
Proyecto: Luz Marina Carrón Navarrete – Directora Adtiva Atención Integral al Usuario y PQRs *[Signature]*



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



SECRETARÍA GENERAL Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME PQRS SEPTIMBRE DE 2017

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 Página Web del Municipio, el correo electrónico institucional, redes sociales, chat institucional y vía telefónica.

Teniendo en cuenta que para la fecha de presentación del informe anterior se recibieron 166 PQRS de las cuales solo 70 contaban con su respectiva respuesta dentro de los términos de ley, 7 contaban con respuesta fuera de términos, 4 fue remitidas a entes descentralizados y se encontraban vencidas, lo anterior se realiza el análisis correspondiente a las 85 PQRS pendientes de su reporte evidenciándose lo siguiente:

De las 85 PQRS pendientes, 61 de ellas estaban dentro de los términos de respuesta y 24 los tenían vencidos para la fecha en que se presentó el informe.

De los 61 que estaban pendientes por responder se contestaron 28 dentro de los términos establecidos y 33 registran un vencimiento ya que no se tiene conocimiento del reporte o novedades frente a estas respuestas.

De las 24 que se encontraban vencidas se dio respuesta extemporánea a 10 quedando 14 en estado de vencimiento.

De las 4 que fueron remitidas a entes descentralizados y contaban aun con sus términos de respuestas, registran un vencimiento ya que no se tiene conocimiento del reporte o novedades frente a estas respuestas.

Nota: Se aclara que en el mes de agosto se recibieron 167 PQRs, debido a que por error de digitación no se había incluido la PQRs-W-03-29-08-2017, y a la fecha no se tiene información de respuesta.

El siguiente es el consolidado de las PQRS radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá entre el 1 a 30 de septiembre de 2017.

MES	TOTAL PQRS
Septiembre	107

ESTADO DE PQRS EN EL MES DE SEPTIEMBRE 2017

A TERMINO	43
FUERA DE TERMINO	8
REMITIDAS	4
VENCIDAS	53
POR RESPONDER	0
TOTAL	107



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

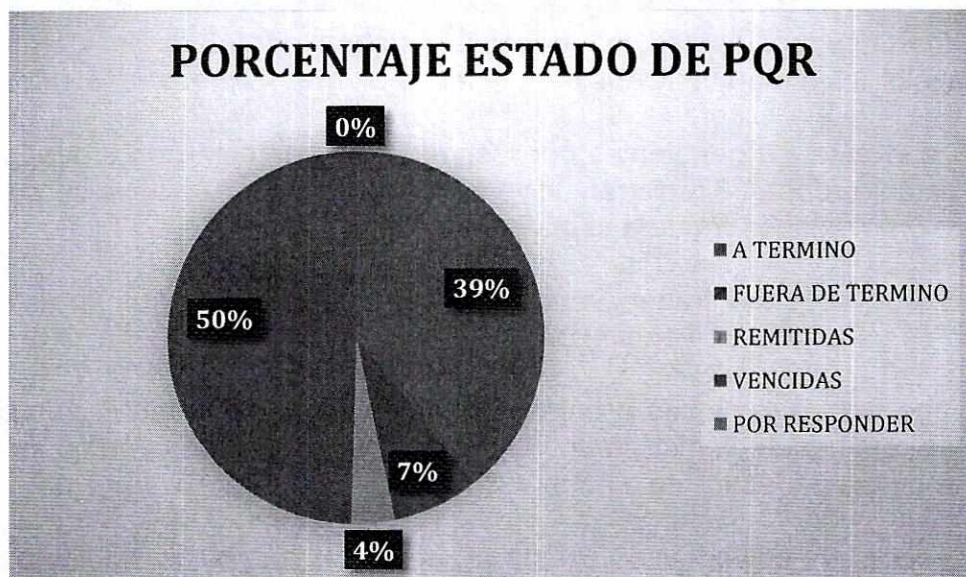


Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - (57+1) 8837077 PBX (57+1) 8795356 -
Dirección: Calle 2A No. 4-07 CAJICA - CUNDINAMARCA - COLOMBIA Código postal: 250240

ESTADO DE PQR



PORCENTAJE ESTADO DE PQR



CLASIFICACIÓN DE PQRS

ASUNTO	CANTIDAD
PETICIONES	59
QUEJAS	23
RECLAMO	20
TUTELA	0
SOLICITUD	2
FEICITACION	1
DENUNCIA	1
SUGERENCIA	1
TOTAL	107



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



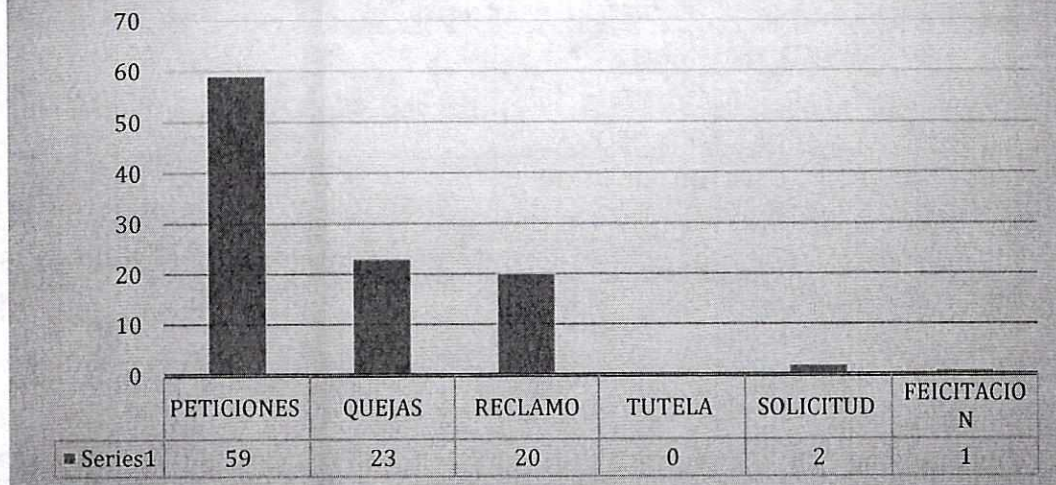
Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - (57+1) 8837077 PBX (57+1) 8795356 -
Dirección: Calle 2A No. 4-07 CAJICA - CUNDINAMARCA - COLOMBIA Código postal: 250240

CLASIFICACION PQRS



CLASIFICACION PQRS



MEDIO DE RECEPCIÓN

PRESENCIAL		BUZÓN	VÍA TELEFONICA	VIRTUAL			
VERBAL	ESCRITA			CORREO ELECTRONICO	CHAT	PAGINA WEB	RED SOCIAL
9	70	4	4	9	0	5	6

Se evidencia que el medio de recepción utilizado con más frecuencia por los usuarios en el momento de interponer PQRS es presencial-escrita.

De acuerdo al cuadro anterior se aclara que el medio presencial verbal hace referencia a los usuarios que se acercan directamente a la Ventanilla a interponer su PQRs, la cual es transcrita por el encargado y las PQRs presencial escrita corresponden a los oficios radicados en la ventanilla única de correspondencia y cargados en el software Sysman.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

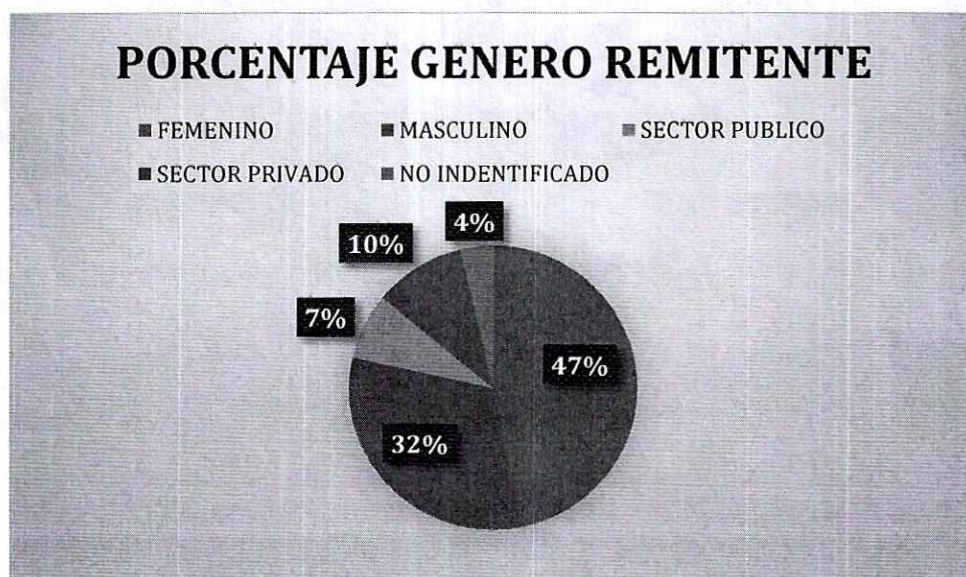
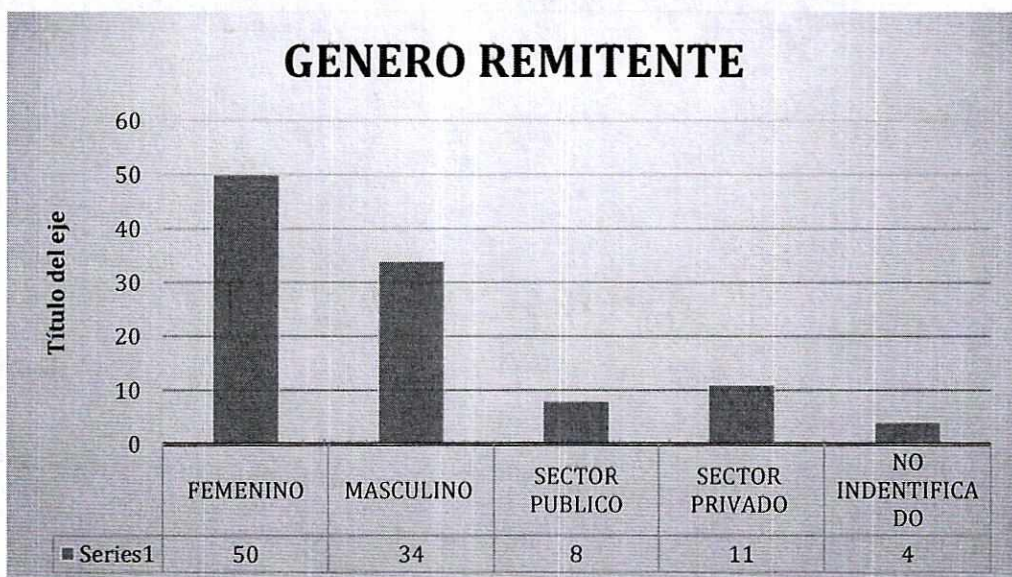
CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - (57+1) 8837077 PBX (57+1) 8795356 -
Dirección: Calle 2A No. 4-07 CAJICA - CUNDINAMARCA - COLOMBIA Código postal: 250240

GENERO REMITENTES

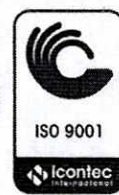
GENERO REMITENTE	
FEMENINO	50
MASCULINO	34
SECTOR PUBLICO	8
SECTOR PRIVADO	11
NO INDENTIFICADO	4
TOTAL	107



De lo anterior se puede deducir que, en el mes de septiembre, el Género Femenino tuvo la mayor intervención en la radicación de PQRS ante la administración municipal.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajica

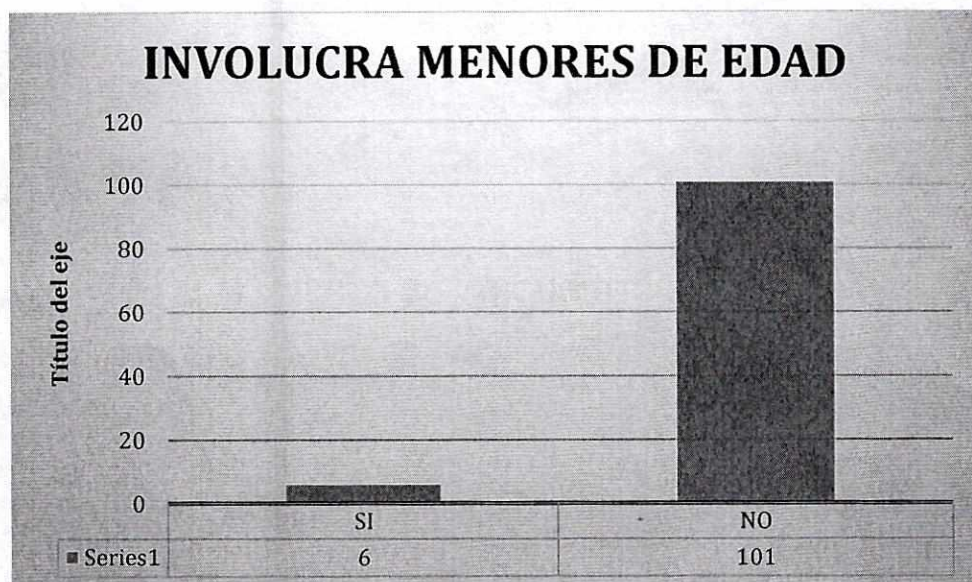
CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - (57+1) 8837077 PBX (57+1) 8795356 -
Dirección: Calle 2A No. 4-07 CAJICA - CUNDINAMARCA - COLOMBIA Código postal: 250240

INVOLUCRAN MENORES DE EDAD

INVOLUCRAN MENORES DE EDAD	
SI	6
NO	101
TOTAL	107



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldfia Municipal de
Cajicá

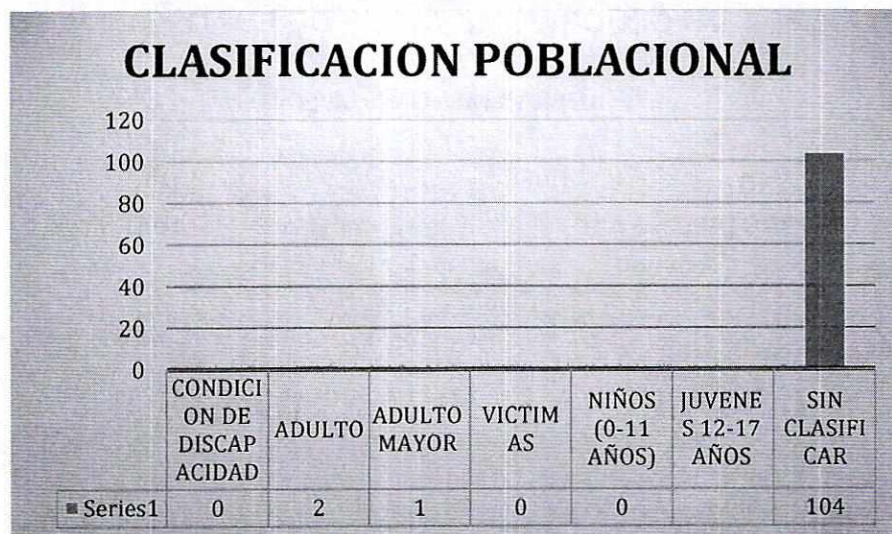
CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - (57+1) 8837077 PBX (57+1) 8795356 -
Dirección: Calle 2A No. 4-07 CAJICA - CUNDINAMARCA - COLOMBIA Código postal: 250240



CLASIFICACIÓN POBLACIONAL



DISTRIBUCIÓN DE PQRS

ENTIDAD	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA	FELICITACION	DENUNCIA	ACCION DE TUTELA	TOTAL GENERAL
DESCENTRALIZADOS	2	1	1	0	0	0	0	0	4
DESPACHO DEL ALCALDE	2	0	1	0	0	0	0	0	3
SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RUAL	3	2	6	0	1	0	0	0	12
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	2	1	2	0	0	0	0	0	5
SECRETARIA DE EDUCACION	1	1	1	0	0	0	0	0	3
SECRETARIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	14	2	4	1	0	0	0	0	21
SECRETARIA DE HACIENDA	1	0	0	0	0	0	0	0	1
SECRETARIA DE JURIDICA	4	0	0	0	0	0	0	0	4
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	2	2	2	1	0	0	0	0	7
SECRETARIA DE PLANEACION	20	8	1	0	0	1	1	0	31
SECRETARIA DE SALUD	1	1	1	0	0	0	0	0	3
SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	4	0	0	0	0	0	0	0	4
SECRETARIA GENERAL	3	5	1	0	0	0	0	0	9
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	59	23	20	2	1	1	1	0	107

GP-CER427821

CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - (57+1) 8837077 PBX (57+1) 8795356 -
Dirección: Calle 2A No. 4-07 CAJICA - CUNDINAMARCA - COLOMBIA Código postal: 250240

La dependencia con mayor número de PQRS es la Secretaria de Planeación con un total de treinta y una (31), mientras la de menor es la Secretaria de Hacienda con una (1), Control Interno y la Secretaría de Desarrollo Económico sin ningún reporte de PQRS radicadas.

El siguiente cuadro muestra total de PQRS de cada una de las Secretarías.

DEPENDENCIA	CANTIDAD
DESPACHO DEL ALCALDE	3
SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RUAL	12
SECRETARIA DE DEARROLLO ECONOMICO	0
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	5
SECRETARIA DE EDUCACION	3
SECRETRIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	21
SECRETARIA DE HACIENDA	1
SECREATARIA DE JURIDICA	4
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	7
SECREATARIA DE PLANEACION	31
SECRETARIA DE SALUD	3
SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	4
SECRETARIA GEBERAL	9
CONTROL INTERNO	0
DESCENTRALIZADOS	4
TOTAL	107



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - (57+1) 8837077 PBX (57+1) 8795356 -
Dirección: Calle 2A No. 4-07 CAJICA - CUNDINAMARCA - COLOMBIA Código postal: 250240

PQRS POR SECRETARIAS

DESPACHO ALCALDE



El Despacho del Alcalde recibió durante el mes de septiembre del 2017, tres (3) PQRS, de las cuales a fecha 23 de octubre no se tiene respuesta de trámite dado o del número de oficio con que se dio respuesta, el nivel de cumplimiento en dicho mes es del 0%

SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL



La Secretaría de Ambiente y Desarrollo Rural, recibió durante el mes de septiembre del 2017, doce (12) PQRS, de las cuales se ha dado respuesta a ocho (8) dentro de los términos y cuatro (4) se encuentran vencidas, con respecto a lo anterior el nivel de cumplimiento de la Secretaría es del 66%.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajica

CAJICÁ. NUESTRO COMPROMISO



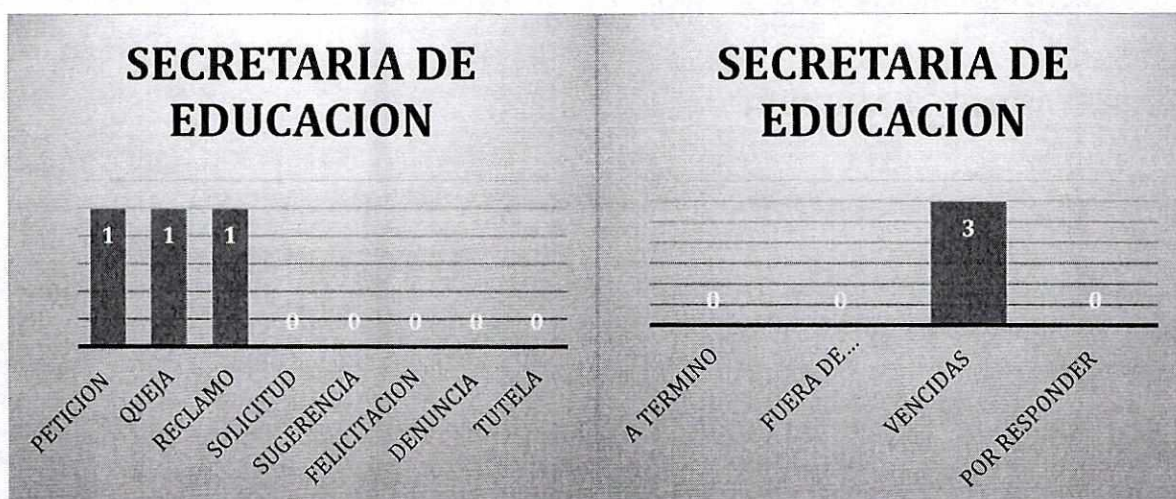
Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - (57+1) 8837077 PBX (57+1) 8795356 -
Dirección: Calle 2A No. 4-07 CAJICA - CUNDINAMARCA - COLOMBIA Código postal: 250240

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL



La Secretaria de Desarrollo Social, recibió durante el mes de septiembre del 2017, cinco (5) PQRs, de las cuales se ha dado respuesta a dos (4) dentro de los términos, y una (1) se encuentra vencida, de acuerdo con lo anterior el nivel de cumplimiento fue del 80%.

SECRETARIA DE EDUCACION



La Secretaria de Educación, recibió durante el mes de septiembre del 2017, tres (3) PQRs, de las cuales no ha dado respuesta dentro de los términos de ley, lo que indica grado de cumplimiento del 0% en este mes.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



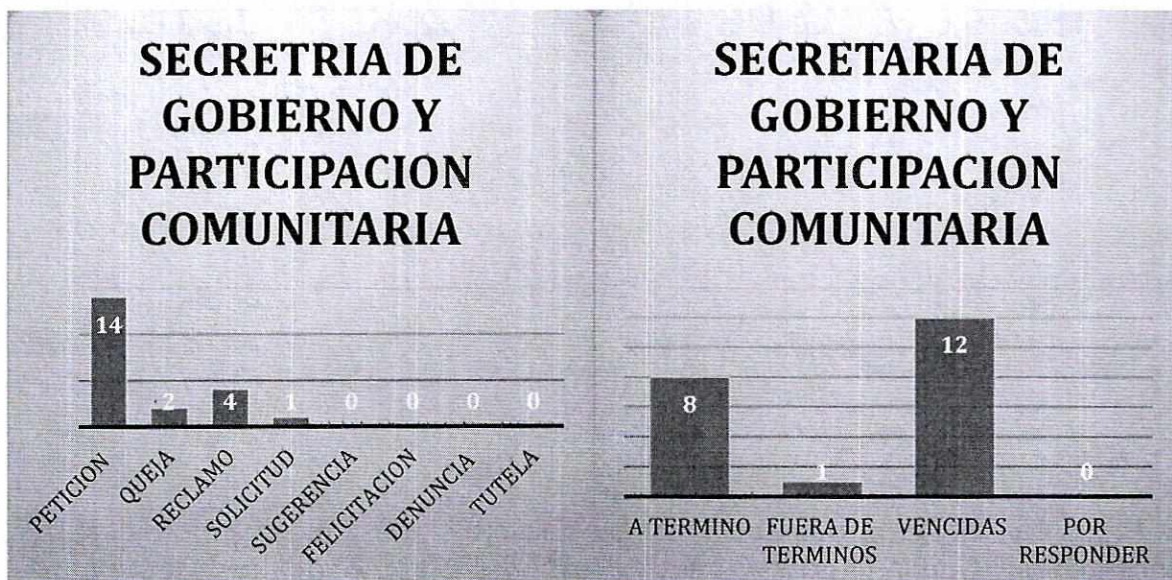
Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - (57+1) 8837077 PBX (57+1) 8795356 -

Dirección: Calle 2A No. 4-07 CAJICA - CUNDINAMARCA - COLOMBIA Código postal: 250240

SECRETARIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA



La Secretaria de Gobierno y Participación Comunitaria, recibió durante el mes septiembre del 2017, veintiún (21) PQRs, de las cuales se ha dado respuesta a ocho (8) dentro de los términos, una (1) se responde fuera de términos y doce (12), se encuentran vencidas, lo que indica nivel de cumplimiento del 38%.

SECRETARIA DE HACIENDA



La Secretaria de Hacienda, recibió durante el mes de septiembre del 2017, una (1) PQRs, de las cuales se ha dado repuesta a una (1) dentro de los términos, lo que indica nivel de cumplimiento del 100%



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



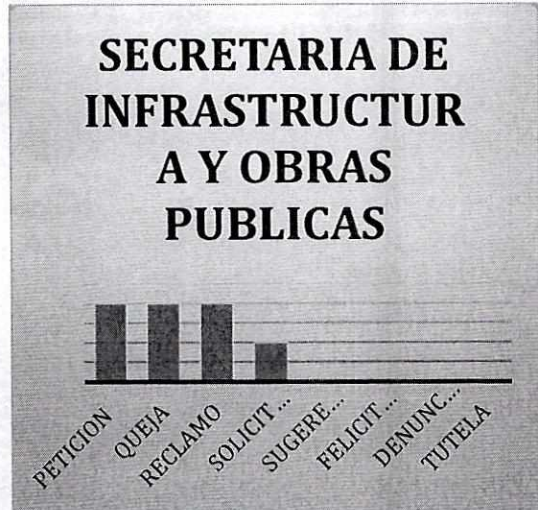
Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - (57+1) 8837077 PBX (57+1) 8795356 -
Dirección: Calle 2A No. 4-07 CAJICA - CUNDINAMARCA - COLOMBIA Código postal: 250240

SECRETARIA DE JURIDICA



La Secretaria de Jurídica, recibió durante el mes de septiembre del 2017, diez (4) PQRs, de las cuales ha dado respuesta a cuatro (4) dentro de los términos, por lo anterior el nivel de cumplimiento fue del 100%

SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS



La Secretaria de Infraestructura y Obras Públicas, recibió durante el mes de septiembre del 2017, siete (7) PQRs, de las cuales ha dado respuesta a tres (3) dentro de los términos, dos (2) fuera de términos y dos (2) se encuentran vencidas, por lo anterior el nivel de cumplimiento fue del 42%.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



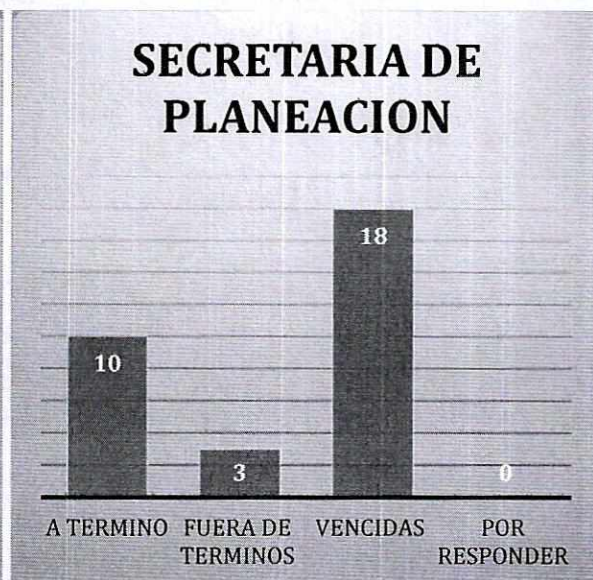
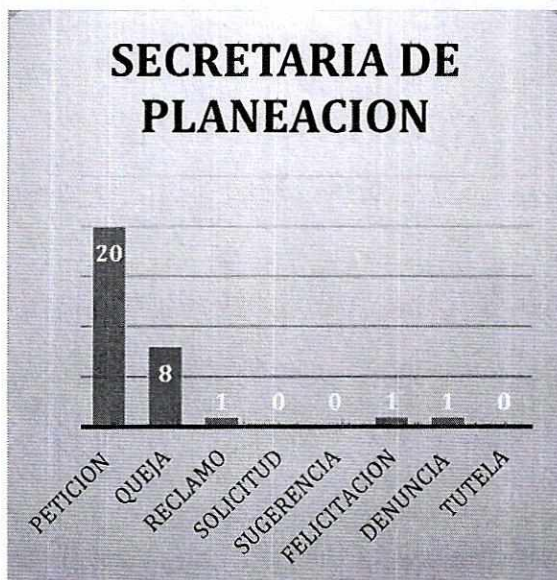
Alcaldía Municipal de
Cajica

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



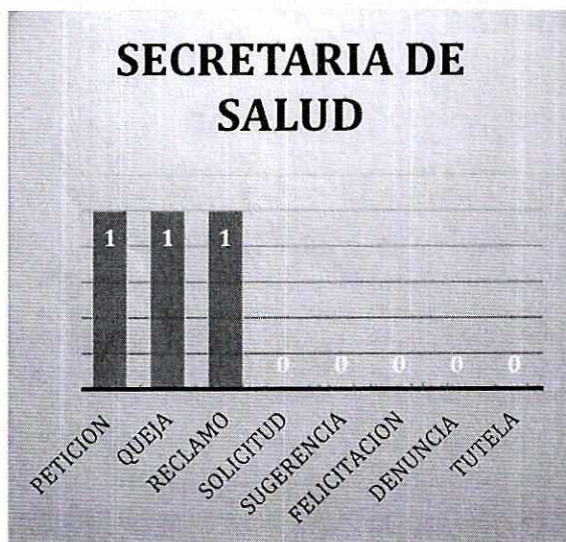
Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - (57+1) 8837077 PBX (57+1) 8795356 -
Dirección: Calle 2A No. 4-07 CAJICA - CUNDINAMARCA - COLOMBIA Código postal: 250240

SECRETARIA DE PLANEACION



La Secretaria de planeación, recibió durante el mes de septiembre del 2017, treinta y un (31) PQRs, de las cuales ha dado respuesta a diez (10) dentro de los términos, tres (3) fuera de términos y dieciocho (18) están vencida, por lo anterior el nivel de cumplimiento fue del 31%.

SECRETARIA DE SALUD



La Secretaria de Salud, recibió durante el mes de septiembre de 2017, tres (3) PQRs, de las cuales se dio respuesta en términos de ley a dos (2) y a una (1) fuera de términos, lo que indica un nivel de cumplimiento del 66%.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajica

CAJICÁ. NUESTRO COMPROMISO



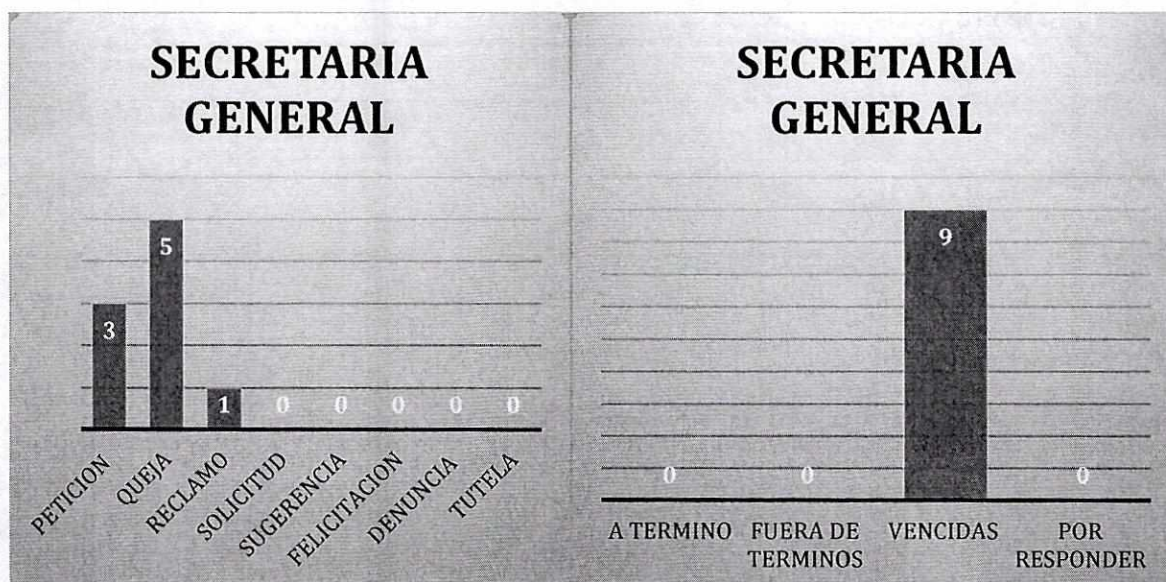
Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - (57+1) 8837077 PBX (57+1) 8795356 -
Dirección: Calle 2A No. 4-07 CAJICA - CUNDINAMARCA - COLOMBIA Código postal: 250240

SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD



La Secretaria de transporte y movilidad, recibió durante el mes de septiembre del 2017, cuatro (4) PQRs, de las cuales ha dado respuesta a tres (3) dentro de los términos de ley y una (1) se contesta fuera de términos, lo que indica nivel de cumplimiento del 75%.

SECRETARIA GENERAL



La Secretaria General, recibió durante el mes de septiembre del 2017, nueve (9) PQRs, de las cuales ha dado respuesta a nueve (9) de las cuales no hay evidencia de respuesta, el nivel de cumplimiento en este mes corresponde a 0%.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



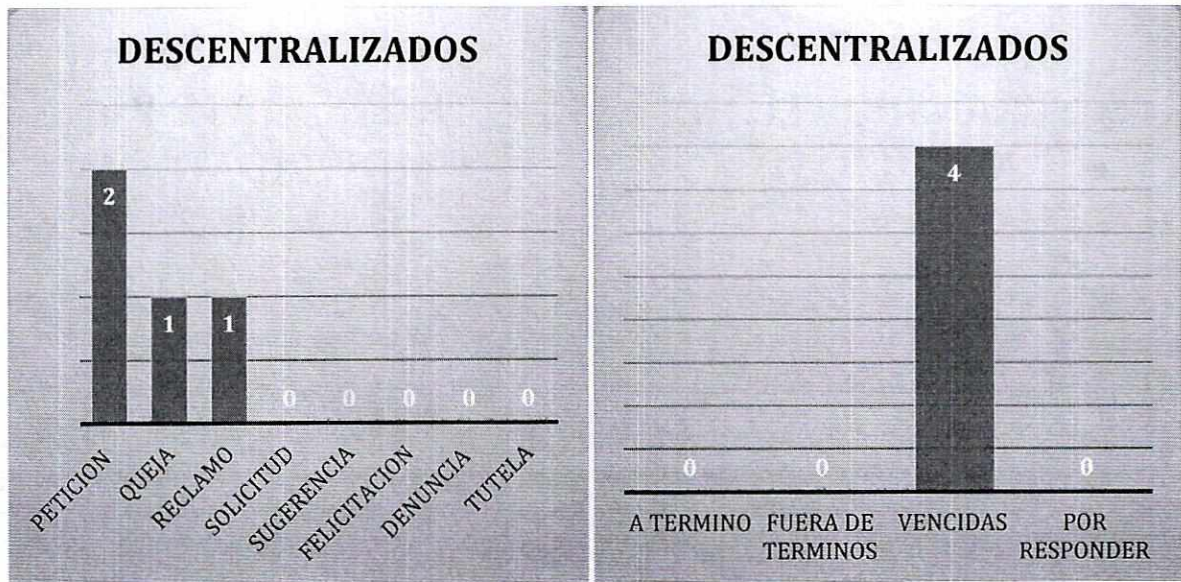
Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - (57+1) 8837077 PBX (57+1) 8795356 -

Dirección: Calle 2A No. 4-07 CAJICA - CUNDINAMARCA - COLOMBIA Código postal: 250240

ENTES DESCENTRALIZADOS



En el mes de septiembre de 2017 ingresa un total de 4 PQRs distribuidas de la siguiente manera: Hospital una (1), Comando de policía una (1), EPC una (1) y Fiscalía General de la Nación una (1), de lo anterior ninguno de los entes relacionados a allegado copia de la respuesta a la Dirección de Atención al Usuario y PQRs.

PQRS CONSOLIDADO POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINO	POR RESPONDER	VENCIDO	TOTAL
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	0	3	3
AMBIENTE Y DESARROLLO RUAL	8	0	0	4	12
DESARROLLO ECONOMICO	0	0	0	0	0
DESARROLLO SOCIAL	4	0	0	1	5
EDUCACION	0	0	0	3	3
GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	8	1	0	12	21
HACIENDA	1	0	0	0	1
JURIDICA	4	0	0	0	4
INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	3	2	0	2	7
PLANEACION	10	3	0	18	31
SALUD	2	1	0	0	3
TRANSPORTE Y MOVILIDAD	3	1	0	0	4
GENERAL	0	0	0	9	9
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0
DESENTRALIZADOS	0	0	0	4	4
TOTAL	43	8	0	56	107



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

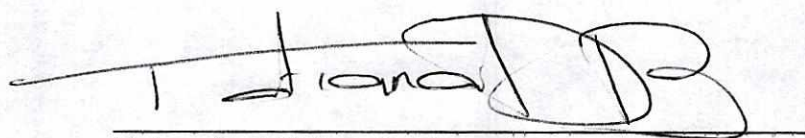
CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - (57+1) 8837077 PBX (57+1) 8795356 -
Dirección: Calle 2A No. 4-07 CAJICA - CUNDINAMARCA - COLOMBIA Código postal: 250240



En el cuadro anterior se evidencia el comportamiento presentado con los 107 PQRS radicados ante la Administración Municipal.



Elaboro, Ingrid Tatiana Domínguez Burgos
Técnico Administrativo
Secretaría General-Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRS



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - (57+1) 8837077 PBX (57+1) 8795356 -
Dirección: Calle 2A No. 4-07 CAJICA - CUNDINAMARCA - COLOMBIA Código postal: 250240