



## CONTROL INTERNO

### **INFORME ENERO Y FEBRERO DE 2017 DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES ADMINISTRACION MUNICIPAL DE CAJICA**

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 enero y febrero 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 Integral de Atención al Usuario y PQRS y la Secretaria 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.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



## CONTROL INTERNO

- 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.

## VIGENCIA 2015

Quedan pendientes los adelantos ejecutados por parte de la dirección administrativa-Secretaria General frente a la Auditoria al Proceso Gestión de Calidad el cual tiene un plan de mejoramiento vigente con acciones y observaciones pendientes por ejecutar.

## RECOMENDACIONES GENERALES VIGENCIA 2016 (A la fecha están dentro de los términos para elaborar el respectivo Plan de Mejoramiento y Remitirlo para aprobación de la Oficina de Control Interno)

1. 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.
2. No se evidencia retroalimentación al usuario, tema que ha sido reiterativo en las auditorias que esta oficina de control ha realizado.
3. 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.
4. 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



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



## CONTROL INTERNO

que los cobija; debe estar disponibles en medios electrónicos para facilitar el acceso de los ciudadanos y disminuir tiempos y costos por desplazamiento.<sup>1</sup>

5. 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.
6. No se evidencia el registro en el software de todas las PQRS, el seguimiento y verificación de la oportunidad de respuesta en las mismas.
7. 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.
8. 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.
9. 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.
10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. 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.

<sup>1</sup> Resolución No. 390 de 2015, Art. 5º, numeral d.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



### CONTROL INTERNO

- 14.No se ha publicado en lugar visible, de los programas, tramites, servicios y horario de atención de las diferentes áreas de la administración.
- 15.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.
- 16.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”.
- 17.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.
- 18.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.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

4. Teniendo en cuenta los hallazgos evidenciados en las Auditorías Integrales realizadas en el segundo semestre del año 2016, es importante dar tratamiento a las 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 al 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.

**OBSERVACIONES DEL INFORME PRESENTADO POR LA CONTRATISTA ENCARGADA DE LA VENTANILLA DE ATENCION AL CIUDADANO DE FECHA 13 DE MARZO DE 2017:**

El siguiente es el consolidado de las PQRS radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en 24 de Enero a 28 de Febrero de 2017.

Mes	Total PRQ
ENERO	12
FEBRERO	53
<b>Total</b>	<b>65</b>

De la cual se puede generar la siguiente Grafica por meses



CONTROL INTERNO



PQRS RESPONDIDOS ENERO-FEBRERO 2017

P.Q.R.S RESPONDIDOS EN ENERO-FEBRERO	
Contestadas	46
Sin Contestar	5
Remitidas	3
Vencidas	11



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



## CONTROL INTERNO



De los 65 PQRS recibidos se han contestado 46, los 5 PQRS que están pendientes de contestar aún se encuentran dentro de los términos, y 3 se remitieron a entes descentralizados.

## PQRS CONTESTADOS

De los 65 PQRS respondidos, se cumplió con los términos con 41, fuera de término se contestaron 5



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO



**CLASIFICACIÓN DE PQRS**

ASUNTO	CANTIDAD
PETICIONES	0
QUEJA	2
DENUNCIA- DEMANDA	0
SOLICITUDES	2
RECLAMO	17
SUGERENCIAS	0
FELICITACIONES	0
ACCIONES DE TUTELA	2
DERECHOS DE PETICION	42
<b>Total general</b>	<b>65</b>



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



## CONTROL INTERNO



## MEDIO DE RECEPCIÓN

PRESENCIAL		BUZÓN	VÍA TELEFONICA	VIRTUAL			
VERBAL	ESCRITA			CORREO ELECTRONICO	CHAT	RED SOCIAL	PÁGINA WEB
1	38			8		14	4

Se evidencia que el medio de recepción utilizado con más frecuencia por los usuarios en el momento de interponer PQRS es la 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, el presencial escrito se refiere a lo que los usuarios radican en físico y es cargado al SYSMAN.



GP-CER427821

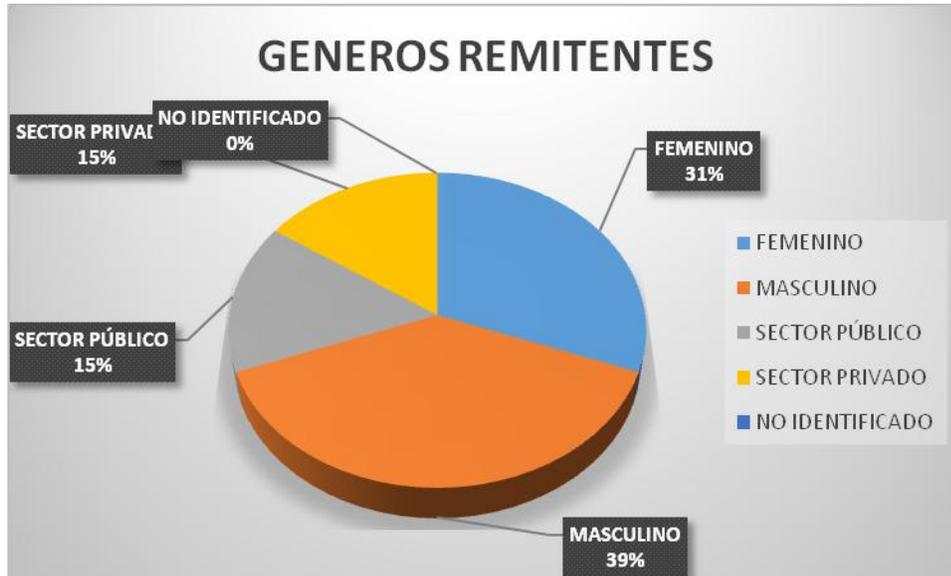


CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

**GENERO REMITENTES**



De lo anterior se puede deducir que la mayoría de las personas que interponen PQRS ante la administración municipal, son personas naturales (Hombres y Mujeres) y solo 4 casos de los 52 involucran menores de edad.

GENERO REMITENTES	
FEMENINO	20
MASCULINO	25
SECTOR PÚBLICO	10
SECTOR PRIVADO	10
NO IDENTIFICADO	
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

CLASIFICACIÓN POBLACIONAL

CLASIFICACIÓN POBLACIONAL	
CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD	0
ADULTO MAYOR	0
VICTIMAS	0
NIÑOS (0-11 AÑOS)	0
JOVENES (11-17 AÑOS)	0
SIN CLASIFICAR	65
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>



GP-CER427821



CO-SC-CER427820





ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## CONTROL INTERNO

ENTIDAD	PETI CIÓN	QUE JA	RECLA MO	SUGE RENCI A	FELI CIT ACIÓN	DENUN CIA Y DEMAN DA	SOLICI TUEDS	DEREC HO DE PETICIO N	ACCIÓN DE TUTELA	TOTAL GENERAL
Descentraliz ados			3				1	1		5
Despacho del Alcalde								4		4
Secretaria Ambiente			1							1
Secretaria Desarrollo Social			1					3		4
Secretaria de Educación		1	3					2		6
Secretaria General								2		2
Secretaria Gobierno			4					4		8
Secretaria Hacienda								7		7
Secretaria Jurídica									2	2
Secretaria Obras Publicas			4					3		7
Secretaria Planeación		1						14		15
Secretaria Desarrollo Económico							1			1
Secretaria de Movilidad y Transito								2		2
Secretaria Salud			1							1
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>	<b>17</b>				<b>2</b>	<b>42</b>		<b>65</b>



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
CAJICÁ

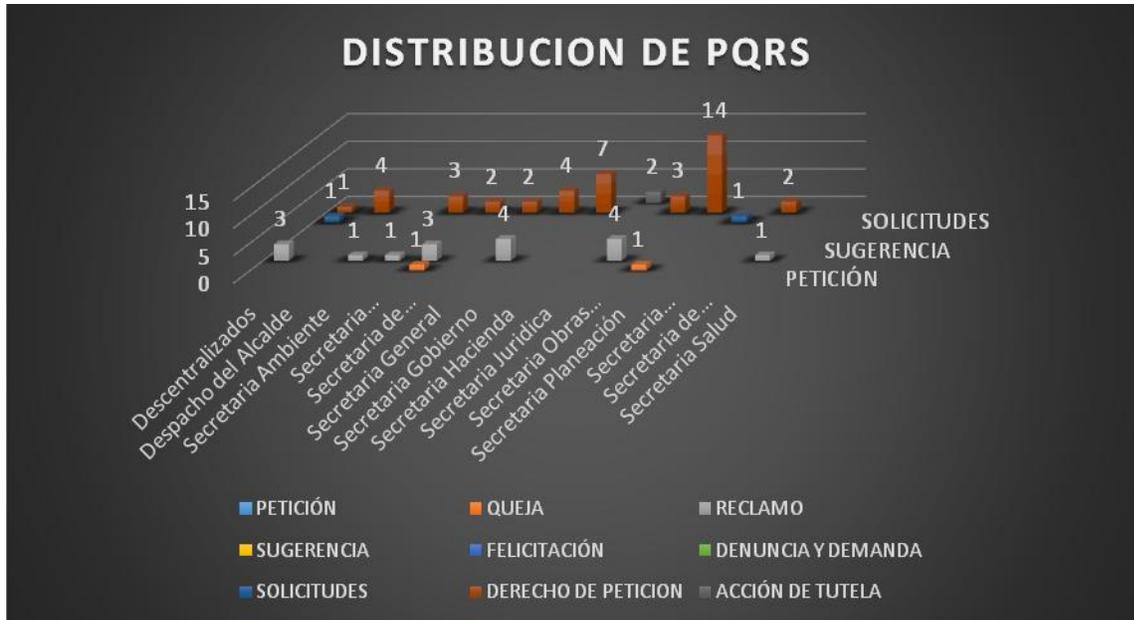
CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



CONTROL INTERNO

**DISTRIBUCIÓN DE PQRS**

La dependencia con mayor número de PQRS es la Secretaria de Planeación con 15



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

ENTIDAD	CANTIDAD
Descentralizados	5
Despacho del Alcalde	4
Secretaria Ambiente	1
Secretaria Desarrollo Social	4
Secretaria de Educación	6
Secretaria	2



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

General	
Secretaria Gobierno	8
Secretaria Hacienda	7
Secretaria Jurídica	2
Secretaria Obras Publicas	7
Secretaria Planeación	15
Secretaria Desarrollo Económico	1
Secretaria de Movilidad y Transito	2
Secretaria Salud	1
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



PQRS POR SECRETARIAS

DESPACHO DEL ALCALDE



El Despacho del Alcalde, recibió durante el periodo de 24 de Enero al 28 de Febrero de 2017 cuatro (4) PQRS, de las cuales ha dado respuesta a una (1) dentro de los términos de respuesta, y las tres (3) que faltan por responder están con términos vencidos, lo que indica que dio cumplimiento en un 25% en los términos de respuesta.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



SECRETARIA DE AMBIENTE



La Secretaria de Ambiente, recibió durante el periodo de 24 de Enero a 28 de Febrero de 2017, una (1) PQRS, a la cual se le dio respuesta dentro de los términos. Lo que indica que dio cumplimiento en un 100 % en los términos de respuesta.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



## SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL



La Secretaria de Desarrollo Social, recibió durante el periodo de 24 de Enero a 28 de Febrero de 2017, cuatro (4) PQRs, de las cuales a una (1) se le dio respuesta dentro de los términos y tres (3) están con términos vencidos. Lo que indica que dio cumplimiento en un 25 % en los términos de respuesta.

## SECRETARIA DE EDUCACION



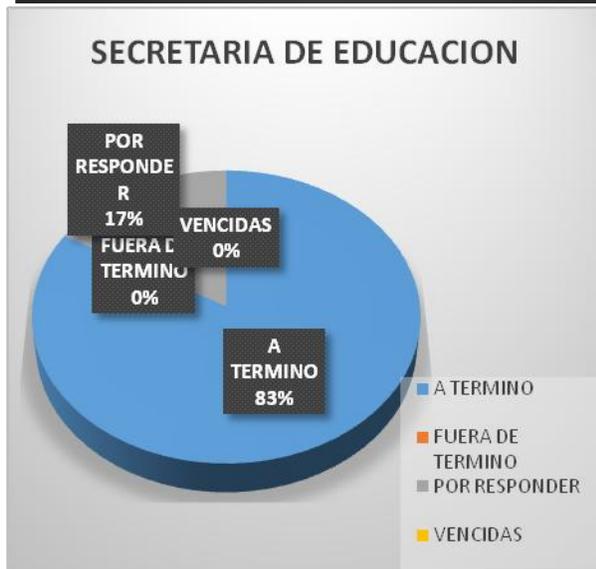
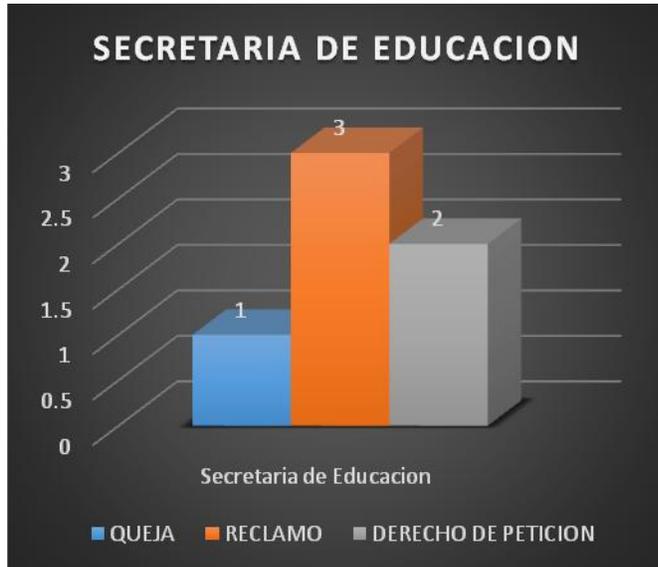
GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO



La Secretaria de Educación, recibió durante el periodo de 24 de Enero a 28 de Febrero de 2017, seis (6) PQRs, de las cuales ha dado respuesta a cinco (5) dentro de los términos, y una (1) faltan por responder pero están dentro de los términos, lo que indica que dio cumplimiento en un 83% en los términos de respuesta.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

SECRETARIA DE GENERAL



La Secretaria de General, recibió durante el periodo de 24 de Enero a 28 Febrero de 2017, dos (2) PQRS, de las cuales no se les han dado respuesta y están con términos vencidos, lo que indica que dio cumplimiento en un 0% en los términos de respuesta.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

SECRETARIA DE GOBIERNO



La Secretaria de Gobierno, recibió durante el periodo de 24 de Enero a 28 de Febrero de 2017, ocho (8) PQRS, de las cuales a seis (6) se les ha dado respuesta dentro de los términos, una (1) está por responder pero dentro de los términos de respuesta y una (1) se encuentra con los términos vencidos, lo que indica que dio cumplimiento en un 75% en los términos de respuesta.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



SECRETARIA DE SALUD



La Secretaria de Hacienda, recibió durante el periodo de 24 de Enero a 28 de Febrero, siete (7) PQRS, de las cuales se ha dado respuesta a dos (2) dentro de los términos de respuesta, a cuatro (4) se les dieron respuesta fuera de términos y una (1) se encuentra con términos vencidos, lo que indica que dio cumplimiento en un 29% en los términos de respuesta.



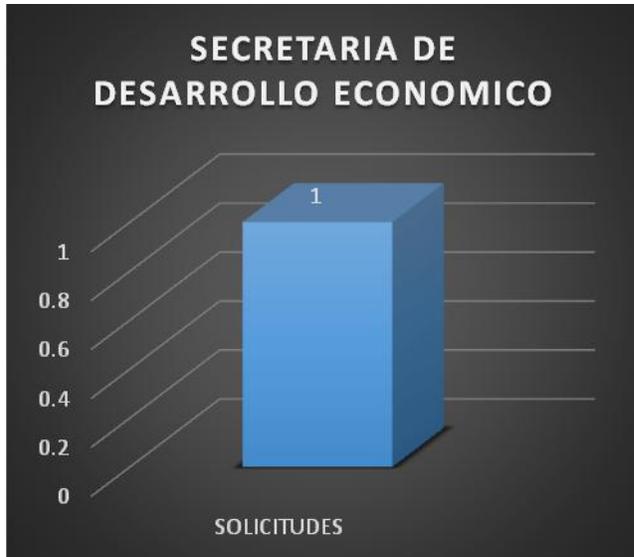
GP-CER427821



CO-SC-CER427820



**SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO ECONOMICO**



La Secretaria de Ambiente y Desarrollo Económico, recibió durante el periodo de 24 de Enero a 28 de Febrero de 2017, una (1) PQRS, de las cuales se le dio respuesta dentro de los términos, lo que indica que dio cumplimiento en un 100% en los términos de respuesta.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



## SECRETARIA DE MOVILIDAD Y TRANSITO



La Secretaria de Movilidad y Transito, recibió durante el periodo de 24 de Enero a 28 de Febrero de 2017, dos (2) PQRS, de las cuales se les dio respuesta dentro de los términos, lo que indica que dio cumplimiento en un 100% en los términos de respuesta.

## SECRETARIA DE SALUD



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



## CONTROL INTERNO



La Secretaria de Salud, recibió durante el periodo de 24 de Enero a 28 de Febrero de 2017, una (1) PQRS, se le dio respuesta dentro de los términos, lo que indica que dio cumplimiento en un 100% en los términos de respuesta

## PQRS CONSOLIDADO POR DEPENDENCIAS



CONTROL INTERNO

SECRETARIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINO	POR RESPONDER	VENCIDAS	TOTAL
Despacho del Alcalde	3		1		4
Oficina de Control interno			4		4
Secretaria Ambiente			1		1
Secretaria Desarrollo Social	5	1	2	2	10
Secretaria General			1		1
Secretaria Gobierno	4				4
Secretaria Hacienda	9		4		13
Secretaria Obras Publicas	2				2
Secretaria Planeación	8		4		12
Secretaria Salud			1		1
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>1</b>	<b>18</b>		<b>52</b>

En el cuadro anterior se evidencia el comportamiento presentado con los 65 PQRS radicados ante la Administración Municipal.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820





CONTROL INTERNO

SECRETARIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINO	POR RESPONDER	VENCIDAS	TOTAL
Despacho del Alcalde	1			3	4
Secretaria Ambiente	1				1
Secretaria Desarrollo Social	1			3	4
Secretaria de Educación	5		1		6
Secretaria General				2	2
Secretaria Gobierno	6		1	1	8
Secretaria Hacienda	2	4		1	7
Secretaria Jurídica	2				2
Secretaria Obras Publicas	7				7
Secretaria Planeación	11	1	3		15
Secretaria de desarrollo Económico	1				1
Secretaria de Movilidad y transito	2				2
Secretaria Salud	1				1
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>60</b>

En el cuadro anterior se evidencia el comportamiento presentado con los 65 PQRS radicados ante la Administración Municipal, los 5 restantes fueron remitidos por competencia a entes descentralizados.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



## CONTROL INTERNO

**NOTA:** Es importante aclarar la de donde sale la información; del mes de enero la información se basa en el Software SYSMAN que se registró desde el día 24 de Enero del 2017, las secretarías que registran vencimientos o fuera de términos es porque no llevo información de estas a la Ventanilla única de Atención al Ciudadano.

**Elaboró:** Valeria Díaz González  
Auxiliar Administrativo.

### Observación Oficina de Control Interno:

1. El informe no incluye todo el mes de enero de 2017 únicamente está desde el 24 de enero, por tanto está incompleto, es necesario con carácter urgente establecer que sucedió con la información del 1 al 24 de enero.
2. La información que se compara entre enero y febrero no es equiparable ya que enero solo incluye 8 días y febrero un mes, esta información no permite establecer una tendencia.
3. De acuerdo con el informe fuente se evidencia que hay 11 PQRS que están vencidos.
4. Dentro de la información presentada no es contemplada la información del chat.
5. No se evidencia que la información de PQRS sea clasificada por tipo de población.
6. En el informe por secretaría no está integrada la información de la Secretaría de Salud, si bien esta información les llega directamente a ellos por los temas propios de reserva si es necesario que dicha dependencia aporte las estadísticas a fin de tener completa la información de la ventanilla.
7. La Información contenida en el cuadro "El siguiente cuadro muestra total de PQRS de cada una de las Secretarías" es totalmente diferente al cuadro "PQR Consolidado por dependencias", no coinciden los totales por dependencia, el



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



## CONTROL INTERNO

siguiente cuadro si tiene información que coincide, es necesario aclarar cuál es el cuadro correcto y porque está la diferencia.

### 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 es usuario en determinado momento a mano.
2. No se evidencia que esté incluida la información de las redes sociales.

### Buzones de Sugerencias:

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

### Encuestas de Satisfacción al Usuario:

En el informe suministrado no hay evidencia de los resultados

**Aclaración:** Se aclara que de acuerdo con el análisis realizado por esta oficina de control, el informe presentado por la contratista de la ventanilla de atención al ciudadano es susceptible de contener imprecisiones, por lo que se recomienda su eventual revisión por parte de la Secretaria General o quien sea competente.

De acuerdo con el informe expuesto por la contratista de la Ventanilla de atención al ciudadano y evidenciando esta oficina de control que se encuentran derechos de petición contestados fuera de termino y otros que no se registra respuesta, se procede a remitir a la Secretaria Jurídica – Control Interno disciplinario para que adelante las actuaciones o investigaciones que considere.





## CONTROL INTERNO

### PQRS Llegados a Control Interno

En la Oficina de Control Interno durante enero y febrero se recibieron 22 PQRS con las siguientes características:

1. De los 22 PQRS 6 llegaron directamente a Control Interno y fueron respondidos dentro de los términos y 16 llegaron con copia a Control Interno.
2. De los 16: 10 fueron respondidos y 6 están pendientes, estando fuera de término.
3. Entre la correspondencia remitida a Control Interno están tres silencios positivos administrativos los cuales fueron enviados por competencia a Secretaría de Planeación, a Control Interno Disciplinario y a Personería.

### 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.

### Martha Eloísa Bello Riaño

Profesional Universitario Oficina de Control Interno



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

