



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 año 2016; 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 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.
- 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.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



CONTROL INTERNO

- 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

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 realizo 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 que los cubre; debe estar disponibles en medios electrónicos para facilitar el acceso de los ciudadanos y disminuir tiempos y costos por desplazamiento.¹
5. No se evidencia el uso del chat institucional por parte de las Secretarias, 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.

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



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

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.
14. No se ha publicado en lugar visible, de los programas, trámites, 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,



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

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, 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.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820





CONTROL INTERNO

OBSERVACIONES DEL INFORME PRESENTADO POR LA CONTRATISTA ENCARGADA DE LA VENTANILLA DE ATENCION AL CIUDADANO DE FECHA 27 DE FEBRERO DE 2017

INFORME PQRS ENERO - DICIEMBRE 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.

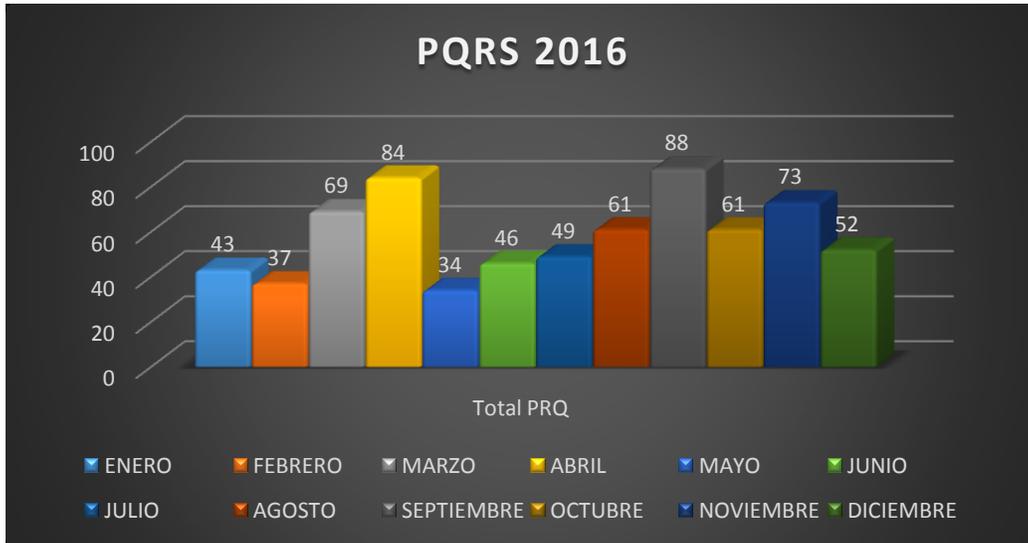
El siguiente es el consolidado de las PQRS radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en 1 de enero a 31 de diciembre de 2016.

Mes	Total PRQ
ENERO	43
FEBRERO	37
MARZO	69
ABRIL	84
MAYO	34
JUNIO	46
JULIO	49
AGOSTO	61
SEPTIEMBRE	88
OCTUBRE	61
NOVIEMBRE	73
DICIEMBRE	52
TOTAL	697

De la cual se puede generar la siguiente Grafica por meses



CONTROL INTERNO



El mes con mayor número de PQRS fue el mes de septiembre, mientras el mes de Mayo fue el menor.

PQRS RESPONDIDOS ENERO - DICIEMBRE 2016



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

De los 697 PQRS recibidos se han contestado 623, 20 han sido remitidos por competencias a otros entes descentralizados, y 54 tienen los términos vencidos.

PQRS CONTESTADOS

De los 626 PQRS respondidos, se cumplió con los términos con 568 y fuera de término se contestaron 55.



CLASIFICACIÓN DE PQRS

ASUNTO	CANTIDAD
PETICIONES	255
QUEJA	129
SOLICITUDES	78



GP-CER427821



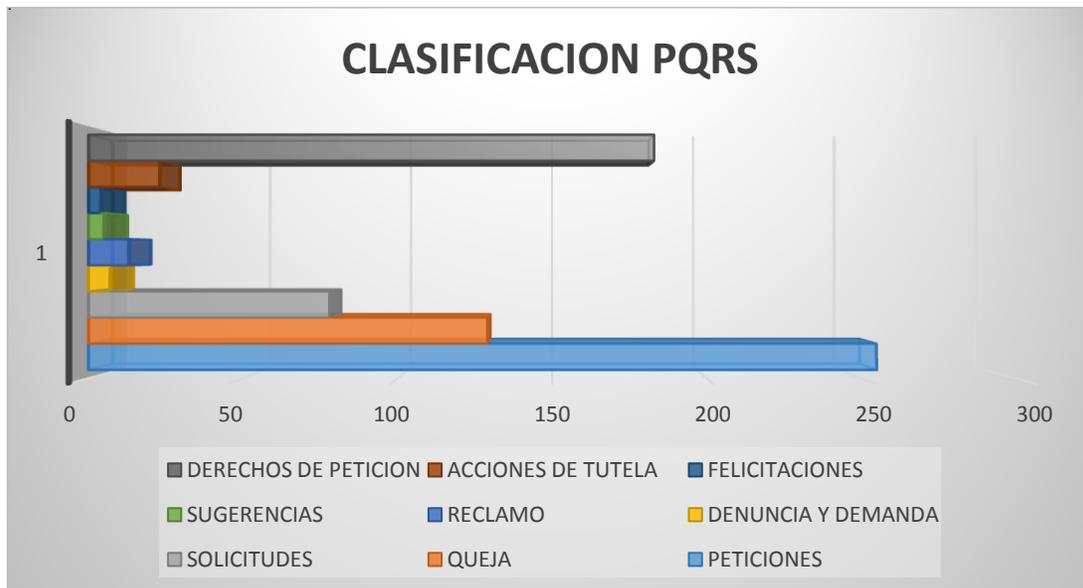
CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

DENUNCIA Y DEMANDA	7
RECLAMO	13
SUGERENCIAS	5
FELICITACIONES	4
ACCIONES DE TUTELA	23
DERECHOS DE PETICION	183
Total general	697

CLASIFICACION PQRS



MEDIO DE RECEPCIÓN

PRESENCIAL		BUZÓN	VÍA TELEFONICA	VIRTUAL			
VERBAL	ESCRITA			CORREO ELECTRONICO	CHAT	RED SOCIAL	PÁGINA WEB
40	490	26	6	36	50	43	6



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



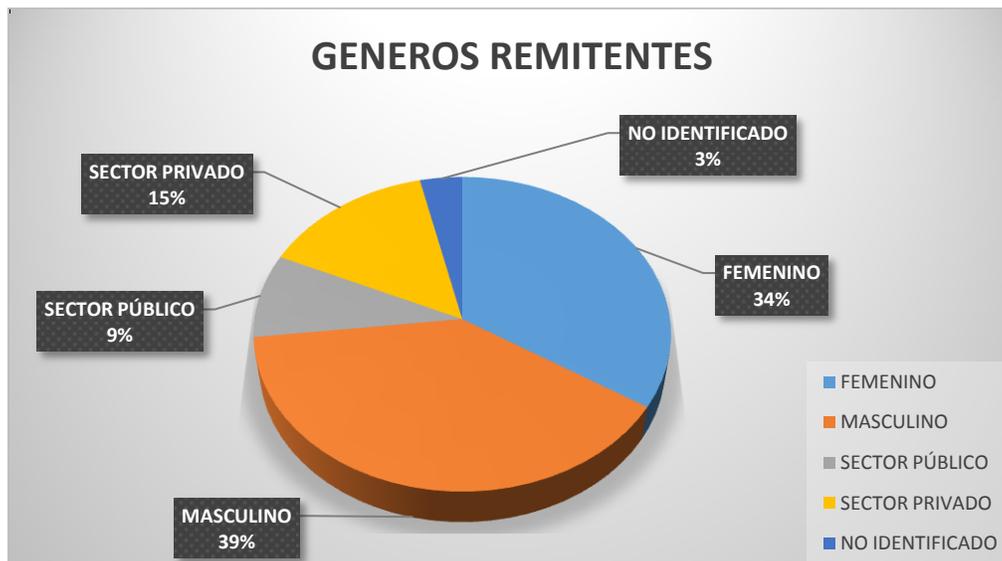
CONTROL INTERNO

Se evidencia que el medio de recepción utilizado con más frecuencia por los usuarios en el momento de interponer PQRS es la presencial escrita, mientras que vía telefónica es el de menor.

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.

GENERO REMITENTES

GENERO REMITENTES	
FEMENINO	237
MASCULINO	273
SECTOR PÚBLICO	60
SECTOR PRIVADO	102
NO IDENTIFICADO	25
TOTAL	697



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

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 42 casos de los 697 involucran menores de edad.

INVOLUCRA MENORES	
SI	42
NO	655
TOTAL	697

CLASIFICACIÓN POBLACIONAL

CLASIFICACIÓN POBLACIONAL	
CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD	0
ADULTO MAYOR	18
VICTIMAS	1
NIÑOS (0-11 AÑOS)	
JOVENES (11-17 AÑOS)	
SIN CLASIFICAR	678
TOTAL	697



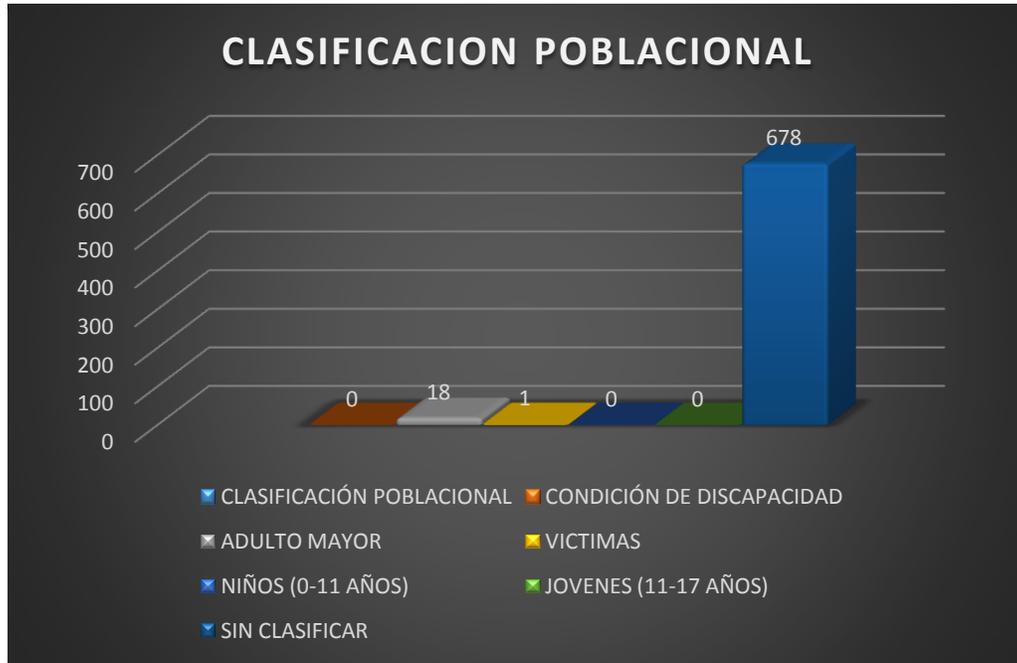
GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO



DISTRIBUCIÓN DE PQRS

ENTIDAD	PETICIÓN	QUEJ A	RECLA MO	SUGERE NCIA	FELICI TACIÓN	DENUN CIA Y DEMAN DA	SOLI CITU DES	DERECHO DE PETICION	ACCIÓN DE TUTEL A	TOT AL
Descentraliza dos	5	14	1							20
Oficina de Control Interno		8	1				9	7		25
Despacho del Alcalde	5	5		2	1	1	1	10	2	27
Secretaria Ambiente	19	9	1			1	1	9		40
Secretaria Desarrollo Social	13	29	1	1			21	23		88
Secretaria General	17	10	1	1			15	2		46



GP-CER427821



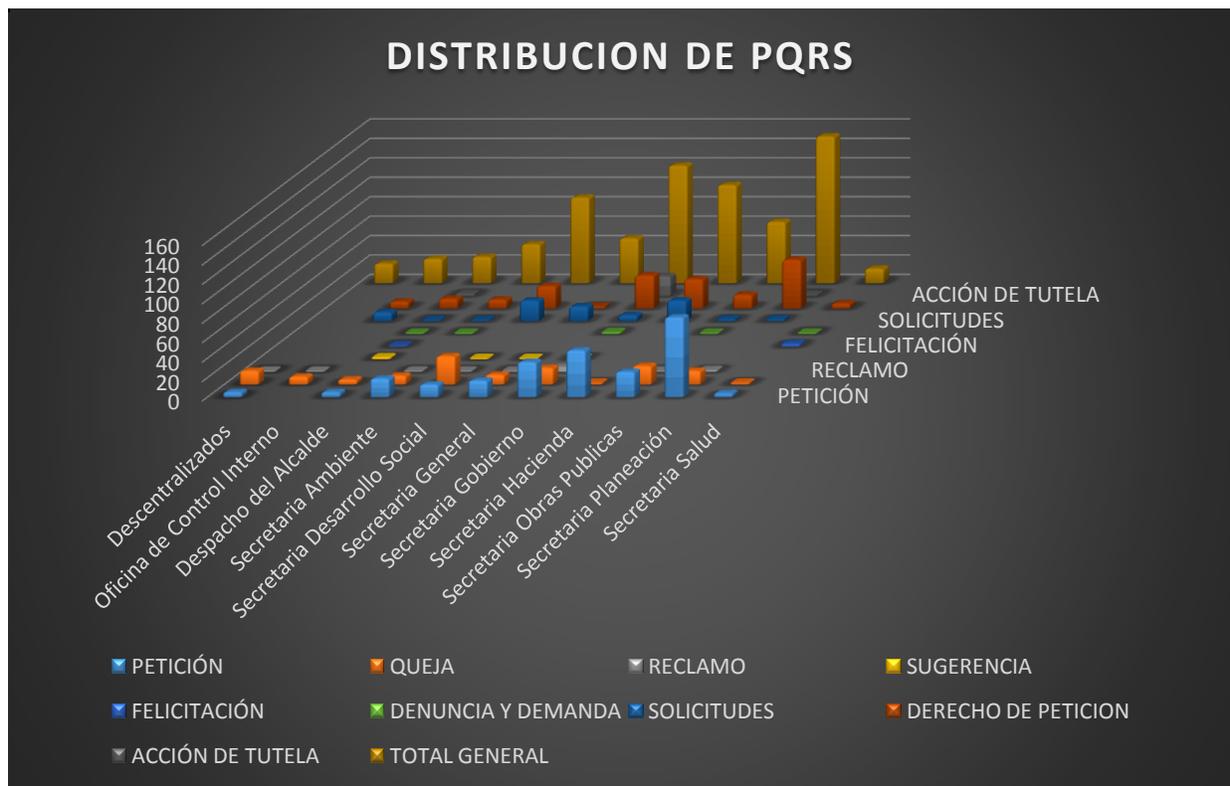
CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

Secretaria Gobierno	36	17	5	1		2	6	34	20	121
Secretaria Hacienda	48	2					21	30		101
Secretaria Obras Publicas	26	19	1			1	2	14		63
Secretaria Planeación	82	14	2				2	50	1	151
Secretaria Salud	4	2			3	1		5		15
TOTAL	255	129	13	5	4	6	78	184	23	697

La dependencia con mayor número de PQRS es la Secretaria de Planeación con 151, mientras la menor es la Secretaria de Salud con 15.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD
Descentralizados	20
Oficina de Control Interno	25
Despacho del Alcalde	27
Secretaría Ambiente	40
Secretaría Desarrollo Social	88
Secretaría General	46
Secretaría Gobierno	121
Secretaría Hacienda	101
Secretaría Obras Públicas	63
Secretaría Planeación	151
Secretaría Salud	15
TOTAL	697

PQRS POR SECRETARÍAS

SECRETARÍA DE GOBIERNO



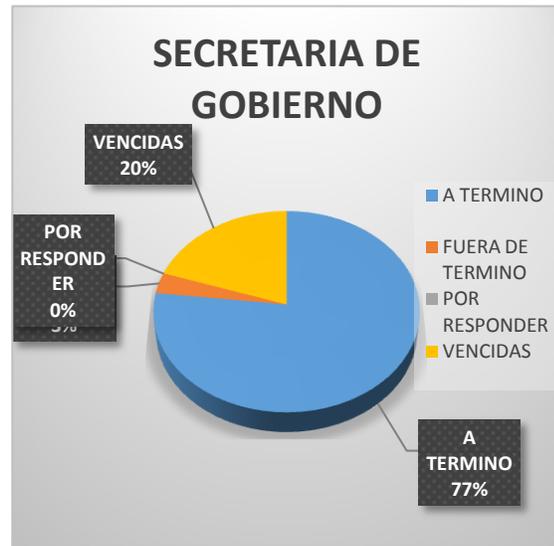
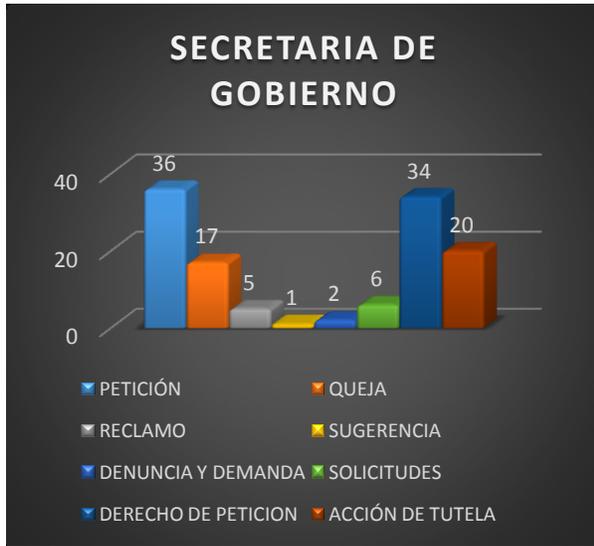
GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO



La Secretaria de Gobierno, recibió durante el periodo de enero a Diciembre de 2016 ciento veinte una (121) PQRs, de las cuales ha dado respuesta a noventa y siete (97), de las cuales noventa y tres (93) han sido dentro de los términos y cuatro (4) fuera de ellos, y veinticuatro (24) esta vencida, lo que indica que dio cumplimiento en un 77 % en los términos de respuesta.

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO



La Secretaria de Desarrollo Social, recibió durante el periodo de Enero a Diciembre de 2016, ochenta y ocho (88) PQRs, de las cuales ha dado respuesta a sesenta y cinco (68); dentro de los términos a cincuenta y nueve (59), fuera de ellos a seis (6), y veintitrés (23), que ya se encuentra vencido, lo que indica que dio cumplimiento en un 69% en los términos de respuesta.

SECRETARIA GENERAL



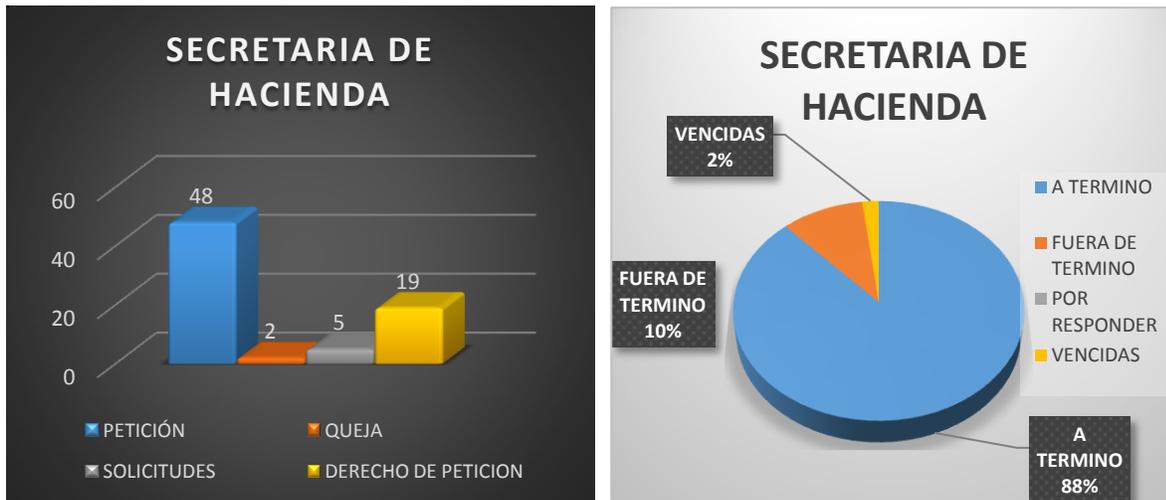
La Secretaria General, recibió durante el periodo de enero a diciembre de 2016, cuarenta y seis (46) PQRs, de las cuales ha dado respuesta a cuarenta y seis (46); dentro de los términos,



CONTROL INTERNO

cuarenta y tres (43), fuera de términos tres (3), lo que indica que dio cumplimiento en un 93% en los términos de respuesta.

SECRETARIA DE HACIENDA



La Secretaria de Hacienda, recibió durante el periodo de Enero a Diciembre de 2016, ciento una (101) PQRS, de las cuales ha dado respuesta a noventa y nueve (99); dentro de los términos a ochenta y nueve (89), y fuera de ellos a diez (10), y dos (2) se encuentran con términos vencidos, lo que indica que dio cumplimiento en un 88% en los términos de respuesta.



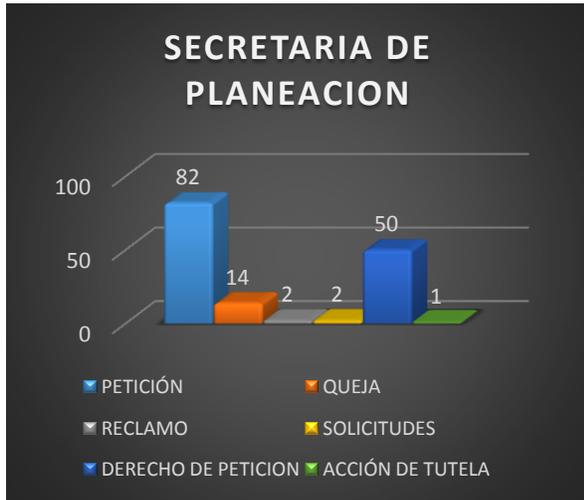
GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO SECRETARIA DE PLANEACIÓN



La Secretaria de Planeación, recibió durante el periodo de Enero a Diciembre de 2016, ciento cincuenta y una (151) PQRs, dentro de los términos a ciento treinta y dos (132), fuera de ellos a diecinueve (19), lo que indica que dio cumplimiento en un 87% en los términos de respuesta.

SECRETARIA DE OBRAS PÚBLICAS



La Secretaria de Obras Públicas, recibió durante el periodo de Enero a Diciembre de 2016, sesenta y tres (63) PQRs, de las cuales ha dado respuesta dentro de los términos a sesenta



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

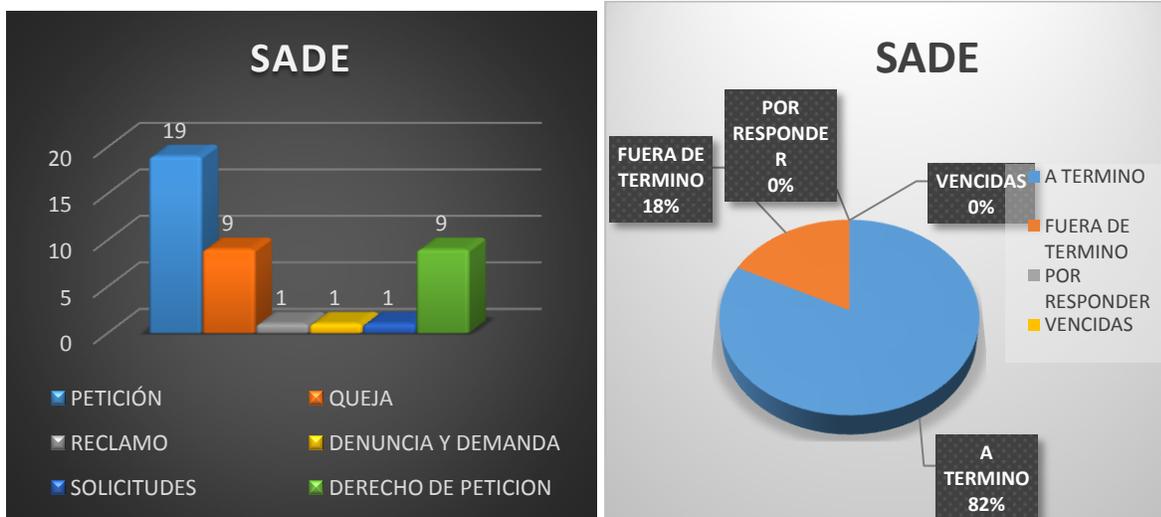
(60), fuera de ellos a tres (3), lo que indica que dio cumplimiento en un 95% en los términos de respuesta.

SECRETARIA DE SALUD



La Secretaria de Salud, recibió durante el periodo de Enero a Diciembre de 2016, quince (15) PQRS, de las cuales ha dado respuesta dentro de los términos a catorce (14), y fuera de ellos a una (1), lo que indica que dio cumplimiento en un 93% en los términos de respuesta.

SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO ECONOMICO



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

La Secretaria de Ambiente y Desarrollo Económico, recibió durante el periodo de enero a diciembre de 2016, cuarenta (40) PQRS, de las cuales ha dado respuesta dentro de los términos a treinta y tres (33), y fuera de ello, siete (7), lo que indica que dio cumplimiento en un 82% en los términos de respuesta.

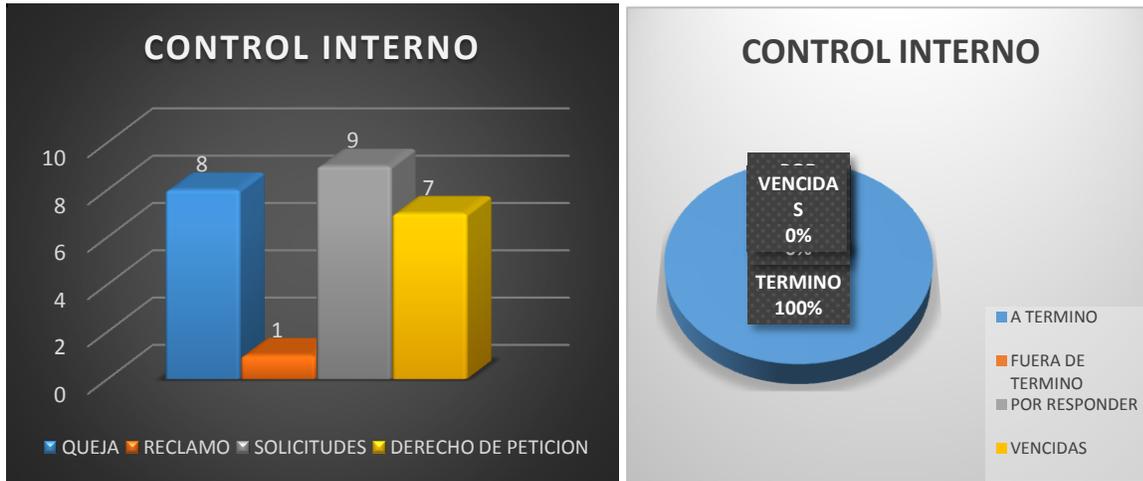
DESPACHO DEL ALCALDE



En Despacho del Alcalde, recibió durante el periodo de enero a Diciembre de 2016, veintisiete (27) PQRS, de las cuales, se ha dado respuesta a veintidós (22); dentro de los términos a veinte (20), fuera de ellos a dos (2), y cinco (5) se encuentra en términos vencidos, lo que indica que dio cumplimiento en un 74 % en los términos de respuesta.



CONTROL INTERNO OFICINA DE CONTROL INTERNO



La Oficina de Control Interno, recibió durante el periodo de 01 de Septiembre de 2016 a 31 de Diciembre de 2016, veinticinco (25) PQRS, de las cuales se le dio respuesta a veinticinco (25) dentro de los términos.

Es importante tener en cuenta que las PQRS que se registran de la Oficina de Control Interno son de diferentes Secretarías.



CONTROL INTERNO

DETALLE SECRETARIAS CON VENCIMIENTOS Y FUERA DE TERMINOS

• FUERA DE TERMINOS

DESPACHO ALCALDE					
PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	CONCEPTO DE CUMPLIMIENTO
SABACENTRO COMO VAMOS	INFORMACIÓN MIEMBROS EQUIPO	01/02/2016	23/02/2016	09/03/2016	FUERA DE TERMINO
FERLEY PENAGOS MORENO	DERECHO DE PETICION	07/12/2016	29/12/2016	05/01/2017	FUERA DE TERMINO

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL					
PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	CONCEPTO DE CUMPLIMIENTO
ALETH CASTRILLON	INFORME	28/03/2016	18/04/2016	19/04/2016	FUERA DE TERMINO
JORGE RICARDO ROMERO / miryam arevalo	SOLICITUD DE ESTUDIO DE CASO JUAN STEVEN GARCIA	11/03/2016	01/04/2016	15/04/2016	FUERA DE TERMINO
WILSON QUINEME APONTE	QUEJA	29/04/2016	23/05/2016	06/07/2016	FUERA DE TERMINO
JOSE GARCIA	SOLICITUD	07/06/2016	27/06/2016	07/07/2016	FUERA DE TERMINO



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

JAC La Palma	Queja docente Rosario Acevedo	06/10/2016	28/10/2016	02/11/2016	FUERA DE TERMINO
Claudia Alarcón	Queja Jardín Baloo	01/12/2016	23/12/2016	29/12/2016	FUERA DE TERMINO

SECRETARIA DE GOBIERNO					
PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	CONCEPTO DE CUMPLIMIENTO
JUAN CARLOS ACUÑA TASCÓN	SOLICITUD DE INFORME	09/03/2016	01/04/2016	07/04/2016	FUERA DE TERMINO
VECINO CHUNTAME	INCONFORMIDAD CON ESTABLECIMIENTO PUBLICO (CANCHA DE TEJO)	12/08/2016	05/09/2016	09/09/2016	FUERA DE TERMINO
LAS HUERTAS CAJICA CLUB RESIDENCIAL (LUZ MARINA ROMERO)	DERECHO DE PETICION	05/09/2016	26/09/2016	28/09/2016	FUERA DE TERMINO
ANINIMO	SEGURIDAD CHUNTAME	11/11/2016	05/12/2016	19/12/2016	FUERA DE TERMINO

SECRETARIA DE HACIENDA					
PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	CONCEPTO DE CUMPLIMIENTO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	QUEJA	01/04/2016	22/04/2016	25/04/2016	FUERA DE TERMINO



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

CONJUNTO SAUCES DE CANELON	SOLICITUD INFORMACIÓN MAL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA PAGO IMPUESTO PREDIAL	31/03/2016	14/04/2016	10/05/2016	FUERA DE TERMINO
UNION TEMPORAL C.A.V	CONVENIO INVIAS 1620-2012	14/03/2016	06/04/2016	08/04/2016	FUERA DE TERMINO
surtimax	SOLICITUD INFORMACIÓN INDUSTRI. COMERCIO	19/01/2016	02/02/2016	05/02/2016	FUERA DE TERMINO
COLOMBIANA TELECOMUNICACIONES	EXPEDICIÓN RECIBOS IMPUESTO PREDIAL	01/02/2016	22/02/2016	16/02/2016	FUERA DE TERMINO
PATRICIA ROMERO	DERECHO DE PETICION	04/10/2016	26/10/2016	14/10/2016	FUERA DE TERMINO
MARTHA CECILIA MORENO	DERECHO DE PETICION CAMACOL	10/10/2016	01/11/2016	24/11/2016	FUERA DE TERMINO
LINA MONTOYA	EXONERACION PAGO AVISOS Y TABLEROS	18/11/2016	12/12/2016	15/12/2016	FUERA DE TERMINO
PEDRO AVILA	PAGO PLUSVALIA	21/11/2016	14/12/2016	15/12/2016	FUERA DE TERMINO
MANUEL PEREZ	SOLICITUD	29/11/2016	21/12/2016	27/12/2016	FUERA DE TERMINO



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS					
PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	CONCEPTO DE CUMPLIMIENTO
JOSE IGNACIO LEON	SOLICITUD	08/03/2016	04/04/2016	07/04/2016	FUERA DE TERMINO
SAIDE A OSORIO DE TOQUICA	SELLAMIENTO DE PUERTA	09/03/2016	06/04/2016	08/04/2016	FUERA DE TERMINO
ADRIANA HERNANDEZ	SOLICITUD	25/01/2016	15/02/2016	22/02/2016	FUERA DE TERMINO

SECRETARIA DE PLANEACION					
PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	CONCEPTO DE CUMPLIMIENTO
ELSA MA ESPINEL DE SAAVEDRA	COPIA RESOLUCIÓN URBANISMO	20/01/2016	03/02/2016	08/02/2016	FUERA DE TERMINO
SALVADOR LEONARDO LOPEZ	COPIAS INFORME LICENCIA PASTEU. ARBOLEDA	01/03/2016	15/03/2016	16/03/2016	FUERA DE TERMINO
OTONIEL HERNANDEZ AMAYA	DERECHO DE PETICION	25/05/2016	17/06/2016	20/06/2016	FUERA DE TERMINO
ANA ROSA PULIDO SANCHEZ	QUEJA	21/06/2016	13/07/2016	01/08/2016	FUERA DE TERMINO
VECINOS SECTOR CLLE 5	QUEJA	11/07/2016	01/08/2016	16/01/2017	FUERA DE TERMINO
JHANY VÁSQUEZ OLARTE	DERECHO PETICION	14/07/2016	05/08/2016	24/01/2017	FUERA DE TERMINO



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

HELNERT AUFUSTO VILLARRAGA SALGADO	DERECHO DE PETICION	22/07/2016	12/08/2016	02/09/2016	FUERA DE TERMINO
EDISON PINEDA MENDEZ	INVACION ESPACIO PUBLICO	03/08/2016	24/08/2016	10/09/2016	FUERA DE TERMINO
CLAUDIA PATRICIA FIGUEROA	DERECHO DE PETICION	15/09/2016	06/10/2016	20/10/2016	FUERA DE TERMINO
RAFAEL CUERVO	QUEJA	26/09/2016	14/10/2016	19/10/2016	FUERA DE TERMINO
LUIS ALFREDO GUALTEROS	MALA RESPUESTA	29/09/2016	21/10/2016	27/10/2016	FUERA DE TERMINO
JULIANA MORALES SANTAMARIA	QUEJA POR ESTABLECIMIENTO	07/10/2016	31/10/2016	10/11/2016	FUERA DE TERMINO
DAMIAN JOSE VILLADIEGO VALEIRO	DERECHO DE PETICION	03/10/2016	25/10/2016	28/10/2016	FUERA DE TERMINO
OTONIEL HERNANDEZ AMAYA	DERECHO DE PETICION	04/10/2016	26/10/2016	08/11/2016	FUERA DE TERMINO
SONIA VALDIVIESO	construyendo un piso más en la calle segunda	12/10/2016	03/11/2016	10/11/2016	FUERA DE TERMINO
GONZALO RUIZ PICO	DERECHO DE PETICION	09/11/2016	01/12/2016	05/12/2016	FUERA DE TERMINO
BEATRIZ EUGENIA JIMENEZ ARISTIZABAL	solicitud	22/11/2016	14/12/2016	21/12/2016	FUERA DE TERMINO
HUERTAS DE CAJICA 3 P.H	solicitud	22/11/2016	14/12/2016	18/12/2016	FUERA DE TERMINO



GP-CER427821



CO-SC-CER427820





CONTROL INTERNO

SECRETARIA DE SALUD					
PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	CONCEPTO DE CUMPLIMIENTO
DIEGO MONDRAGON	DENUNCIA SOBRE MOSCOS	31/05/2016	22/06/2016	06/07/2016	FUERA DE TERMINO

SECRETARIA GENERAL					
PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	CONCEPTO DE CUMPLIMIENTO
JHON CAMARGO	DERECHO DE PETICION	11/03/2016	05/04/2016	12/04/2016	FUERA DE TERMINO
MARIA EUGENIA VELANDIA	INRRESPECTO POR PARTE DEL VIGILANTE	09/02/2016	01/03/2016	28/03/2016	FUERA DE TERMINO
MIRYAM VELANDIA	FALTA DE CUMPLIMIENTO EN LA CITA JUEZ DE PAZ	11/02/2016	03/03/2016	31/03/2016	FUERA DE TERMINO
NAALY MARTINEZ	QUEJA	15/04/2016	06/05/2016	17/05/2016	FUERA DE TERMINO

SADE



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



CONTROL INTERNO

PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	CONCEPTO DE CUMPLIMIENTO
CONDominio CAMPESTRE EL ZAHIR	LIMPIEZA DE VALLADOS	01/03/2016	22/03/2016	31/03/2016	FUERA DE TERMINO
CATHERINE CAMACHO SALAZAR	DERECHO DE PETICION	16/03/2016	05/04/2016	18/04/2016	FUERA DE TERMINO
SANTIAGO LOZANO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	27/01/2016	10/02/2016	16/02/2016	FUERA DE TERMINO
NURY MARION SUAZA TRUJILLO	QUEJA	15/04/2016	06/05/2016	12/05/2016	FUERA DE TERMINO
MARISOL ANGULO MENDEZ	SOLICITUD	21/04/2016	13/05/2016	12/07/2016	FUERA DE TERMINO
JHONATHAN PACHON	CORTE DE PINO	31/05/2016	21/06/2016	02/08/2016	FUERA DE TERMINO
GLADYS BARRERA	DENUNCIA	31/07/2016	22/08/2016	26/08/2016	FUERA DE TERMINO

• VENCIMIENTOS

DESPACHO ALCALDE				
PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	CONCEPTO DE CUMPLIMIENTO
JORGE GARCIA GUTIERREZ	DERECHO DE PETICION Y DERECHO DE IGUALDAD	25/07/2016	15/08/2016	VENCIDA
JUZGADO PRIMERO PROMISCOU MUNICIPAL	TUTELA	28/07/2016	02/08/2016	VENCIDA



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

GOBERNACION DE CUNDINAMARCA	DENUNCIA SOBRE DESTRUCCION	28/07/2016	18/08/2016	VENCIDA
GILMA NAVARRETE VILLARRAGA	DERECHO DE PETICION	29/07/2016	19/08/2016	VENCIDA
CESAR ROMERO	QUEJA PARA SEC DE ALCALDE	13/10/2016	04/11/2016	VENCIDA

SECRETARIA DESARROLLO SOCIAL				
PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	CONCEPTO DE CUMPLIMIENTO
CAMILO DELGADO	QUEJA	02/05/2016	24/05/2016	VENCIDA
BLANCA YOLANDA CASTIBLANCO	QUEJA	21/06/2016	13/07/2016	VENCIDA
MARIA CRISTINA ACUÑA BELTRAN	QUEJA	28/06/2016	22/07/2016	VENCIDA
JOSE FERNANDO FONSECA	SOLICITUD	14/07/2016	05/08/2016	VENCIDA
LAURA AYALA DIAZ	PETICION	20/07/2016	11/08/2016	VENCIDA
ANOMINO	QUEJA	21/07/2016	11/08/2016	VENCIDA
JOHANA SALGADO	QUEJA	11/08/2016	02/09/2016	VENCIDA
ELIZABETH TELLEZ	QUEJA	26/09/2016	18/10/2016	VENCIDA
AMPARO BORJA	DERECHO DE PETICION	01/09/2016	22/09/2016	VENCIDA
INSTITUCION EDUCATIVA DTAL SAN GABRIEL	DERECHO DE PETICION	04/10/2016	26/10/2016	VENCIDA
Obras públicas	Solicitud urgente	29/09/2016	25/10/2016	VENCIDA
Rector UMNG	Solicitud	07/10/2016	31/10/2016	VENCIDA
CDI Milenium	Queja irregularidades	20/10/2016	11/11/2016	VENCIDA



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

Director ICBF Regional	Conformación y creación de Red Hogares de Paso	10/10/2016	01/11/2016	VENCIDA
Mildred Machado	Queja cupos en colegios	26/10/2016	18/11/2016	VENCIDA
Rector Rincón Santo	Propuesta renovación Infraestructura	13/10/2016	04/11/2016	VENCIDA
Rector Rincón Santo	Presupuesto dotación	08/11/2016	28/11/2016	VENCIDA
Rector Rincón Santo	Presupuesto materiales	08/11/2016	28/11/2016	VENCIDA
Aprendices Sena	Continuidad transporte ruta sena	17/11/2016	06/12/2016	VENCIDA
Hernán Leonardo Sánchez		24/11/2016	16/12/2016	VENCIDA
Dir Jardín el Rey	Caso Jerónimo Villa	02/12/2016	26/12/2016	VENCIDA
Juliana Berrio Escobar	Derecho de Petición Queja Jardín Baloo	07/12/2016	29/12/2016	VENCIDA
Clara Venegas/Salud	Caso niños kogui	19/12/2016	10/01/2017	VENCIDA

SECRETARIA DE GOBIERNO				
PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	CONCEPTO DE CUMPLIMIENTO
JUZGADO PROMISCUO SEGUNDO DE CAJICA	ACCION DE TUTELA 2516408900-2016-0338	20/06/2016	23/06/2016	VENCIDA
ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA	REQUERIMIENTO	20/06/2016	11/07/2016	VENCIDA
JUZGADO SEGUNDO CIVIL CIRCUITO BUCARAMANGA	TUTELA	20/06/2016	23/07/2016	VENCIDA
JUZGADO SEGUNDO PROMISCUO DE	ACCIÓN DE TUTELA	24/06/2016	29/06/2016	VENCIDA



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

CAJICA				
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CAJICA	REMISION DERECHO DE PETICION	29/06/2016	21/06/2016	VENCIDA
VICTOR MANUEL CRUZ	DERECHO PETICION	01/07/2016	26/07/2016	VENCIDA
ANONIMO	QUEJA	17/07/2016	09/08/2016	VENCIDA
JUZGADO SEGUNDO PROMISCUO DE CAJICA	ACCIÓN DE TUTELA	05/07/2016	08/07/2016	VENCIDA
BERNARDO PEREZ	QUEJA	06/07/2016	27/07/2016	VENCIDA
JUZGADO PRIMERO PROMISCUO MUNICIPAL	ACCION DE TUTELA	12/07/2016	15/07/2016	VENCIDA
JUZGADO PRIMERO PROMISCUO MUNICIPAL	ACCION DE TUTELA 251264089001	12/07/2016	15/07/2016	VENCIDA
JUZGADO PRIMERO PROMISCUO MUNICIPAL	ACCION DE TUTELA 251264089001	12/07/2016	15/07/2016	VENCIDA
TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE CUNDINAMARCA	TUTELA	14/07/2016	17/07/2016	VENCIDA
JUZGADO SEGUNDO PROMISCUO DE CAJICA	ACCIÓN DE TUTELA 2016-437	18/07/2016	21/08/2016	VENCIDA
CORPORACIÓN AUTONOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA CAR	DERECHO DE PETICION	19/07/2016	09/08/2016	VENCIDA
CARLOS ORLANDO MOLINA SUAREZ	DERECHO DE PETICION	26/07/2016	17/08/2016	VENCIDA
CLAUDIA PATRICIA FIGUEROA	DERECHO DE PETICION	26/07/2016	17/08/2016	VENCIDA



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

MANUEL FERNANDOP CHAVEZ	DERECHO DE PETICION	27/07/2016	17/08/2016	VENCIDA
JUZGDO PROMISCUO MUNICIPAL DE DESCONGETIÓN CAJICA	TUTELA	28/07/2016	02/08/2016	VENCIDA
Fred_Caceres	INVACION DE ESPACIO PUBLICO MUCHOS VIDRIOS	27/09/2016	19/10/2016	VENCIDA
ROBINSON OCHOA	SOLICITUD	22/09/2016	12/09/2016	VENCIDA
MARIA DEL CARMEN JULIO GIRALDO	solicitud	22/09/2016	12/09/2016	VENCIDA
LEONARDO CHIBUQUE	según el PBOT se compraran predios para la agricultora	10/10/2016	01/11/2016	VENCIDA
satizabalM1972	queja seguridad	25/11/2016	19/12/2016	VENCIDA

SECRETARIA DE GOBIERNO

PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA DE INGRESO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	CONCEPTO DE CUMPLIMIENTO
MILEN AGAMEZ CARDENAS	DERECHO DE PETICION	20/06/2016	08/07/2016	VENCIDA
NICOLAS PEÑA	PETICION	27/07/2016	18/08/2016	VENCIDA

PQRS CONSOLIDADO POR DEPENDENCIAS



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

En el cuadro anterior se evidencia el comportamiento presentado con los 688 PQRS radicados ante la Administración Municipal, los 20 restantes fueron remitidos por competencia a entes descentralizados.

SECRETARIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINO	POR RESPONDER	VENCIDAS	TOTAL
Despacho del Alcalde	20	2		5	27
Oficina de Control interno	25				25
Secretaria Ambiente	33	7			40
Secretaria Desarrollo Social	59	6		23	88
Secretaria General	42	4			46
Secretaria Gobierno	93	4		24	121
Secretaria Hacienda	89	10		2	101
Secretaria Obras Publicas	60	3			63
Secretaria Planeación	133	18			151
Secretaria Salud	14	1			15
TOTAL	568	55	0	54	677

Nota: El apoyo a la elaboración de este informe se realizó basado en la información disponible en los registros manejados por el Contratista que estuvo a cargo de la Ventanilla de Atención al Ciudadano hasta el día 09 de junio del año en curso, sin embargo, se realiza verificación de la misma y se realizan modificaciones que difieren según información suministrada por las diferentes Secretarías. **Elaboró:** Valeria Díaz González Contratistas Secretaria General

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



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

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.

A la fecha, la Oficina de Control Interno no ha recibido informes relacionados con el seguimiento a los PQRS correspondientes a los meses de enero y febrero de 2017.



Esther Adriana Díaz Ossa

Jefe Oficina de Control Interno



GP-CER427821



CO-SC-CER427820

