



CONTROL INTERNO

MEMORANDO No. AMC- CI- 135 – 2018

ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA

RECIBIDO

De: **Arq. Luis Francisco Cuervo Ulloa**
Jefe Oficina Control Interno (E)

Para: **Dra. Luz Marina Carrón Navarrete**
Directora Atención al Ciudadano y PQRS

Asunto: Remisión Informe Auditoría Gestión AC y PQRS

POR Cristina Bello
HOY 31 MAY 2018
HORA 7:30 am

Fecha: 30 de mayo de 2018

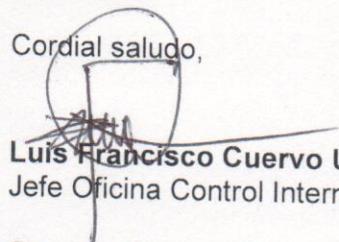
Respetada Doctora.

Reciba un cordial saludo. De manera atenta y en cumplimiento de la Resolución Reglamentaria 0020 de 2001, Resolución No. 0150 de 2006, la Resolución 0086 de 2010 de la Contraloría de Cundinamarca y la Resolución Orgánica 5872 de 2007 de la Contraloría General de la República, le remito el informe de la Auditoría Interna correspondiente al Proceso Gestión de Atención al Ciudadano y PQRS, con el fin de que elabore y remita a esta oficina el Plan de Mejoramiento respectivo.

Acorde con la Resolución Orgánica No. 5872 de julio de 2007, de la Contraloría General de la República:

(...) “Artículo 9º. Término de presentación. El sujeto de control o la entidad territorial, según sea el caso, tiene un plazo máximo de quince (15) días hábiles, para la elaboración y presentación del Plan de Mejoramiento a partir de la recepción del informe final de auditoría”.

Cordial saludo,


Luis Francisco Cuervo Ulloa
Jefe Oficina Control Interno (E)

C.c. Ing. Orlando Díaz Canasto. Alcalde Municipal de Cajicá
Dr. José Fadul Roza Castillo. Secretario General

Adjunto lo anunciado en cuatro (04) folios.

Proyectó: Yanet A.
Revisó: Martha B. 



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ. NUESTRO COMPROMISO





CONTROL INTERNO

Informe de enero a abril de 2018 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 de la Secretaría General.

OBJETIVO:

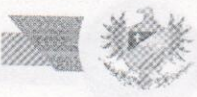
- Dar cumplimiento a uno de los roles y responsabilidades de la Oficina de Control Interno, como es el seguimiento y la evaluación independiente, en este caso el seguimiento a las PQRS, el componente Actividades de Monitoreo según el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Evaluar el cumplimiento del proceso Gestión de Atención al Ciudadano y 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 de acuerdo con el alcance dado por el informe remitido por la Dirección de Peticiones, Quejas y Reclamos y Atención al Ciudadano.



GP-CR16427621



CO-SC-CER427620



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



CONTROL INTERNO

- Verificar la retroalimentación que se efectúa a los procesos referente al tema y las acciones tomadas por los dueños de dichos procesos frente a dicha mejora continua.
- Identificar debilidades que permitan implementar mejoras en el Proceso Misional Gestión de Atención al Ciudadano y PQRS

Fuente: Memorandos AMC-SG-DAIU-024-2018 y AMC-SG-DAIU-025-2018 De la Directora Administrativa Integral al Usuario y PQRS a la Oficina de Control Interno.

De acuerdo con la información suministrada por la dirección de PQRS 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.

PQRS recepcionadas de enero a abril de 2018:

Grafico No. 01 Término en Respuesta

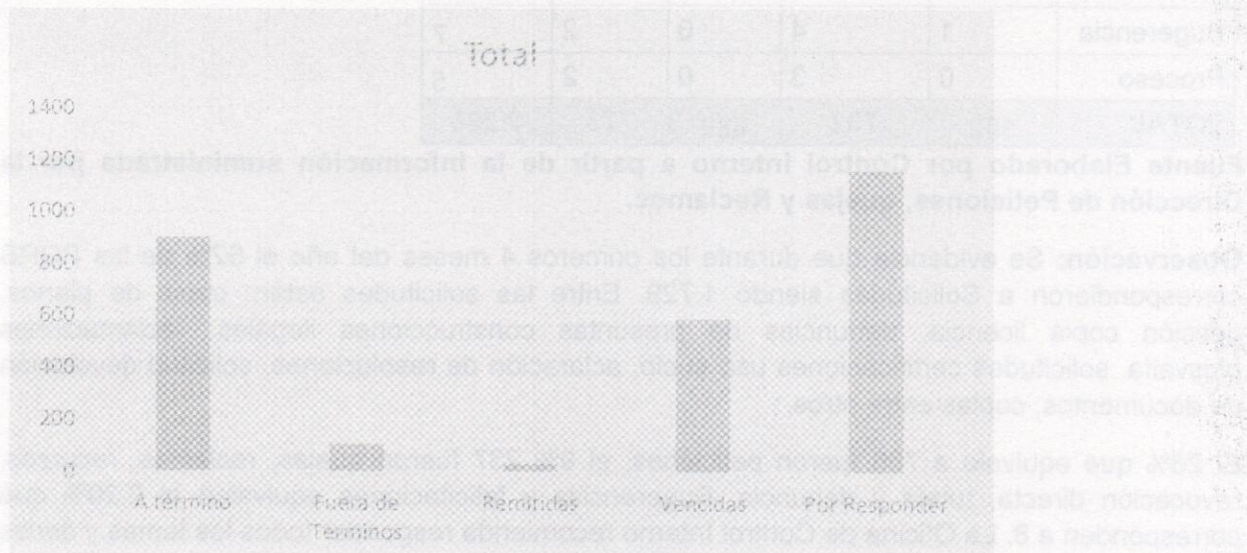
Respuesta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total
A término	224	215	208	254	901
Fuera de Términos	35	26	20	25	106
Remitidas	5	13	7	9	34
Vencidas	179	179	94	137	589
Por Responder	149	299	360	348	1.156
TOTAL	592	732	689	773	2.786

Fuente Elaborado por Control Interno a partir de la Información suministrada por la Dirección de Peticiones, quejas y Reclamos.

Observación: se evidencia que la tendencia a responder fuera de término está disminuyendo pasando en enero de 35 a abril 25, sin embargo, persiste. En cuanto a las PQRS vencidas registran también tendencia a la baja pasando de 179 en enero a 137 en abril. La recomendación de la Oficina de Control Interno es responder de acuerdo con los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015 y no incumplir con los requisitos del usuario y los requisitos de Ley.

CONTROL INTERNO

Grafico No. 02 Respuestas de Enero a abril de 2018



Fuente Elaborado por Control Interno a partir de la Información suministrada por la Dirección de Peticiones, quejas y Reclamos.

Grafico No. 03

Clasificación de PQRS:

Asunto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total
Peticiones	171	260	149	206	786
Quejas	33	63	46	21	163
Reclamos	10	9	4	11	34
Recursos	7	7	4	12	30
Revocación Directa	2	0	0	0	2
Tutela	8	7	1	5	21
Solicitud	358	377	483	511	1729
Felicitación	0	1	0	0	1



CONTROL INTERNO

Denuncia	2	1	2	3	8
Sugerencia	1	4	0	2	7
Proceso	0	3	0	2	5
TOTAL	592	732	689	773	2.786

Fuente Elaborado por Control Interno a partir de la Información suministrada por la Dirección de Peticiones, quejas y Reclamos.

Observación: Se evidencia que durante los primeros 4 meses del año el 62% de las PQRS correspondieron a Solicitudes siendo 1.729. Entre las solicitudes están: copia de planos, petición copia licencia, denuncias de presuntas construcciones ilegales, reclamaciones plusvalía, solicitudes certificaciones uso suelo, aclaración de resoluciones, solicitud devolución de documentos, copias entre otros.

El 28% que equivale a 786 fueron peticiones, el 9% 237 fueron quejas, reclamos, recursos, revocación directa, tutela y denuncia. Sugerencias y felicitaciones equivalen al 0,29% que corresponden a 8. La Oficina de Control Interno recomienda responder todos los temas y darles la misma importancia con el fin de cumplir con los requisitos.

Gráfico No. 04 Genero de Solicitantes

Asunto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total
Femenino	168	224	186	169	747
Masculino	181	198	184	215	778
Sector Público	89	161	157	211	618
Sector Privado	154	140	157	173	624
No identificado	-	9	5	5	19
Total	592	732	689	773	2.786

Fuente Elaborado por Control Interno a partir de la Información suministrada por la Dirección de Peticiones, quejas y Reclamos.

Gráfico No. 05. Genero Remitentes



GP-CER427821



GO-GC-CER427820



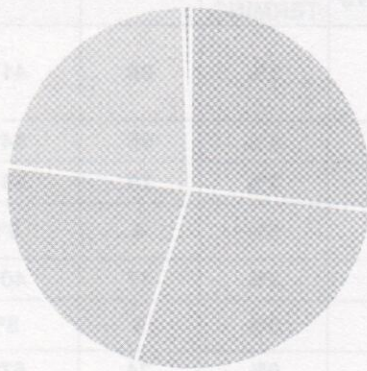
ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICA

CAJICA NUESTRO COMPROMISO



CONTROL INTERNO

Genero Remitentes



■ Femenino ■ Maculino ■ Sector Público ■ Sector Privado ■ No Identificado

Fuente Elaborado por Control Interno a partir de la Información suministrada por la Dirección de Peticiones, quejas y Reclamos.

Observación: Se evidencia mejora en la identificación y clasificación de los usuarios que remiten PQRS a la Alcaldía de Cajicá.

Grafico No. 06 Involucra a menores de edad

Asunto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total
Si	15	39	24	746	824
No	577	693	665	27	1.962
Total	592	732	689	773	2.786

Fuente Elaborado por Control Interno a partir de la Información suministrada por la Dirección de Peticiones, quejas y Reclamos.

Observación: el 30% de lo PQRS involucra a menores de edad, la Oficina de Control Interno recomienda plantear acciones preventivas ante estos casos que involucran a dicha población con el fin de evitar su incremento como se evidencia.

Gráfico No. 06 PQRS por Secretaría en abril de 2018:



GP-CER427821



GO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICA

CAJICA NUESTRO COMPROMISO



CONTROL INTERNO

DEPENDENCIA	A TERMINO	% A TERMINO	FUERA DE TERMINO	% FUERA DE TERMINO	POR RESPON	% POR RESPON	VENCIDO	% VENCI DO	TOTAL RECIBI
Gobierno y Participación Comunitaria	107	45%	6	3%	98	41%	28	12%	239
Planeación	28	16%	10	6%	95	54%	44	25%	177
General	5	9%	1	2%	29	53%	20	36%	55
Transporte y Movilidad	37	86%	2	5%	4	9%	0	0%	43
Jurídica	24	57%	1	2%	17	40%	0	0%	42
Hacienda	35	90%	0	0%	3	8%	1	3%	39
Salud	0	0%	0	0%	24	67%	12	33%	36
Educación	0	0%	0	0%	26	74%	9	26%	35
Infraestructura y Obras Públicas	0	0%	0	0%	22	67%	11	33%	33
Amiente y Desarrollo Rural	7	23%	2	7%	16	53%	5	17%	30
Desarrollo Social	11	41%	2	7%	12	44%	2	7%	27
Descentralizados y otros	1	11%	0	0%	7	78%	1	11%	9
Desarrollo Económico	0	0%	0	0%	1	25%	3	75%	4
Despacho del Alcalde	0	0%	1	33%	0	0%	2	67%	3
Prensa	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	1
Control Interno	0	0%	0	0	0	0%	0	0	0

Fuente Elaborado por Control Interno a partir de la Información suministrada por la Dirección de Peticiones, quejas y Reclamos.

Observaciones:

1. Para el mes de abril se evidencia que la Secretaria con mayor número de PQRS fue Gobierno y Participación Comunitaria con 239, de las cuales respondieron el término 107 que equivale al 45%; fuera de termino 6 PQRS y tienen 28 vencidas.
2. En el mismo mes la segunda secretaria con mayor número de PQRS fue Planeación que recibió 177 de las cuales respondió en termino 28 que corresponden al 16%; 10 fuera de termino y tiene 44 vencidas que corresponden al 31%.



GP-CEP427621



GP-SC-CEP427620



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICA

CAJICA. NUESTRO COMPROMISO





CONTROL INTERNO

3. La tercera secretaria en su orden es Secretaria General que recibió 55 PQRS respondiendo en término 5; 1 fuera de termino y vencidas 20.

Observación: La Oficina de Control Interno recomienda hacer uso de la Ventanilla Única de radicación de correspondencia con el fin de llevar el control total de la información.

La Oficina de Control Interno recomienda dar cumplimiento a la normatividad vigente y responder al ciudadano en términos y de fondo.

Nivel de Cumplimiento de la Administración Municipal en respuesta a las PQRS de enero a abril de 2018:

Dicho nivel es calculado por la Dirección de PQRS y Atención al Ciudadano teniendo en cuenta cada mes las PQRS que son respondidas a tiempo, las respondidas fuera de termino, y las vencidas. Las que cumplen son las respondidas a tiempo y las demás, fuera de término y vencidas no cumplen. A continuación, está el índice:

Grafico No. 7 Porcentaje Nivel de Cumplimiento

Asunto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total
Cumplimiento	51	51	65	64	58
Incumplimiento	49	49	35	36	42
Total	100	100	100	100	100

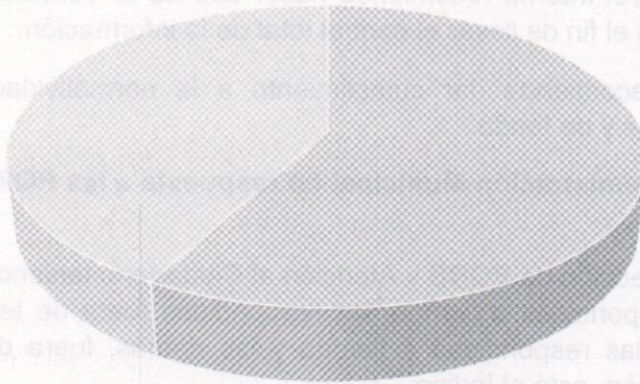
Fuente Elaborado por Control Interno a partir de la Información suministrada por la Dirección de Peticiones, quejas y Reclamos.

Grafico No. 7 Porcentaje Nivel de Cumplimiento de enero a abril de 2018



CONTROL INTERNO

% Cumplimiento Respuesta al Ciudadano



• Cumplimiento • Incumplimiento

Fuente Elaborado por Control Interno a partir de la Información suministrada por la Dirección de Peticiones, quejas y Reclamos.

Cajicá, 28 de mayo de 2018

Luis Francisco Cuervo Ulloa

Jefe Oficina de Control Interno (E)

Martha Eloísa Bello Riaño

Profesional Universitario Oficina Control Interno



GP-CER427021



CO-90-CER427020



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ NUESTRO COMPROMISO

