



## 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-CER427821



CO-SC-CER427820



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        |
| <b>TOTAL</b>      | <b>592</b> | <b>732</b> | <b>689</b> | <b>773</b> | <b>2.786</b> |

**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.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



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     |



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

|              |            |            |            |            |              |
|--------------|------------|------------|------------|------------|--------------|
| Denuncia     | 2          | 1          | 2          | 3          | 8            |
| Sugerencia   | 1          | 4          | 0          | 2          | 7            |
| Proceso      | 0          | 3          | 0          | 2          | 5            |
| <b>TOTAL</b> | <b>592</b> | <b>732</b> | <b>689</b> | <b>773</b> | <b>2.786</b> |

**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**

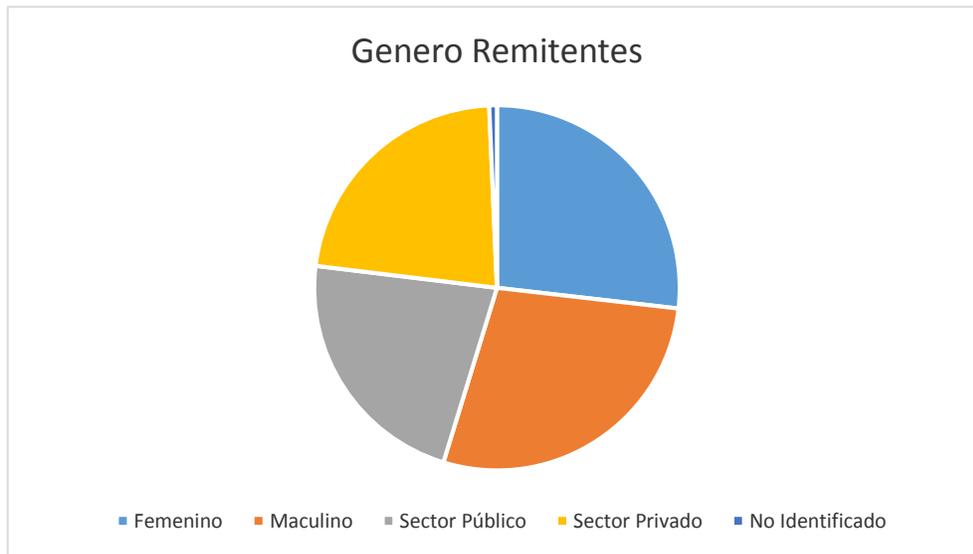
| Asunto          | Enero      | Febrero    | Marzo      | Abril      | Total        |
|-----------------|------------|------------|------------|------------|--------------|
| Femenino        | 168        | 224        | 186        | 169        | 747          |
| Masculino       | 181        | 198   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

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

**Gráfico No. 05. Genero Remitentes**



## CONTROL INTERNO



**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        |
| <b>Total</b> | <b>592</b> | <b>732</b> | <b>689</b> | <b>773</b> | <b>2.786</b> |

**Fuente Elaborado por Control Interno a partir de la Información suministrada por la Dirección de Peticiones, quejas y Reclamos. (Nota aclaratoria: de manera verbal la Dirección de PQRS informo que el dato de abril estaba invertido debido a un error de digitación)**

**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.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CONTROL INTERNO

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

| DEPENDENCIA                          | A TERMINO | % A TERMINO | FUERA DE TERMINO | % FUERA DE TERMINO | POR RESPON | % POR RESPON | VENCIDO | % VENCIDO | 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.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



### CONTROL INTERNO

2. En el mismo mes la segunda secretaría con mayor número de PQRS fue Planeación que recibió 177 de las cuales respondió en término 28 que corresponden al 16%; 10 fuera de término y tiene 44 vencidas que corresponden al 31%.
3. La tercera secretaria en su orden es Secretaria General que recibió 55 PQRS respondiendo en término 5; 1 fuera de término 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 término, 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



**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

Original Firmado

**Luis Francisco Cuervo Ulloa**

Jefe Oficina de Control Interno (E)

Original Firmado

**Martha Eloísa Bello Riaño**

Profesional Universitario Oficina Control Interno



GP-CER427821



CO-SC-CER427820

