

Hora: 11:28 AM Fecha: 23-ago-19

Para: Secretaria General

Asunto: AMC-CI-255-2019 / INFORME AUDITORIA GESTION DE ATENCION AL CIUDADANO Y PQRS

ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁPara contestar
Cite este número

16962-2019

CONTROL INTERNO

MEMORANDO No. AMC- CI – 255 – 2019

De: **Martha Eloísa Bello Riaño**
Jefe Oficina de Control Interno

Para: **Dr. Carlos Oswaldo Martínez Rojas**
Secretario General
Dra. Irma Esperanza García Forero
Directora de Atención al Ciudadano y PQRS

Asunto: Informe Auditoria Gestión de Atención al Ciudadano y PQRS

Fecha: 22 de agosto de 2019

Respetado Secretario General y Directora:

Reciban 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, la Resolución Orgánica 5872 de 2007 de la Contraloría General de la República, la Resolución No. 049 de 20 de febrero de 2017 y la Resolución No. 330 de 2017 remito en 8 folios el Informe de la Auditoría Interna al proceso Gestión de Atención al Ciudadano y PQRS con el fin que sea elaborado y allegado a esta Oficina de Control el Plan de Mejoramiento respectivo.

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

(...) "Artículo 9°. 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".

Atentamente,

Martha E. Bello
Martha Eloísa Bello Riaño
Jefe Oficina de Control Interno

C.c. Ing. Orlando Díaz Canasto – Alcalde Municipal de Cajicá

Adjunto lo enunciado en 8 folios

Proyectó: Martha B. *le*



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

Dirección: Calle 2ª No 4-07 CAJICÁ – CUNDINAMARCA – COLOMBIA Código Postal: 250240

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ			
	GESTIÓN DE CALIDAD			
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA			
	CÓDIGO: ES-GC-PC-006-FM-011	VERSIÓN: 02	FECHA: 16/03/2015	Página 1 de 8

AUDITORIA PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS

Fecha del Informe: 22/08/2019

Nombre de la Entidad: Alcaldía Municipal de Cajicá

Proceso Auditado: Gestión de Atención al Ciudadano y PQRS

Objetivo: Determinar la conformidad y la no conformidad de los elementos de Control Interno con los requisitos especificados en el Decreto 1499 de 2017 y el manual operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en la séptima dimensión: Control Interno, la Norma de referencia ISO 9001:2015 en el Proceso Gestión de Atención al Ciudadano y PQRS.

Lugar de la Auditoría:

Oficina de la Dirección de Atención al Ciudadano y PQRS y ventanilla única ubicada en el Palacio Municipal Calle 2 No. 4-07

Equipo de Trabajo de Auditoría:

Martha Eloísa Bello Riaño – Jefe Oficina de Control Interno Alcaldía Municipal de Cajicá

Yanet Ayala – Técnico Administrativo Oficina de Control Interno

Funcionarios Entrevistados: 08 de agosto de 2019

Irma Esperanza García Forero – Directora Atención al Ciudadano y PQRS

Carol Xiomara Pinto López – Auxiliar Administrativo

Verónica Marín Cortes – Auxiliar Administrativo

Carlos Sastre Giraldo – Contratista Dirección de Atención al Ciudadano y PQRS

Mónica Alejandra Jiménez Méndez – Contratista Dirección de Atención al Ciudadano y PQRS

Funcionarios Entrevistados: 12 de agosto de 2019

Irma Esperanza García Forero – Directora Atención al Ciudadano y PQRS

Carolina González R. – Técnico Administrativo

Carol Xiomara Pinto López – Auxiliar Administrativo

Verónica Marín Cortes – Auxiliar Administrativo

W

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ			
	GESTIÓN DE CALIDAD			
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA			
	CÓDIGO: ES-GC-PC-006-FM-011	VERSIÓN: 02	FECHA: 16/03/2015	Página 2 de 8

Carlos Sastre Giraldo – Contratista Dirección de Atención al Ciudadano y PQRS

Mónica Alejandra Jiménez Méndez – Contratista Dirección de Atención al Ciudadano y PQRS

Fecha de Inicio de la Auditoría: 08/08/2019

Tiempo estimado del proceso de revisión: 28 horas

Fecha de Finalización de la Auditoría: 22/08/2019

Herramientas utilizadas: Revisión de Documentación; Visita en la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano; Revisión página Web

Alcance

Verificación del cumplimiento de los requisitos del Proceso Gestión Atención al Ciudadano y PQRS.

Aspectos Positivos:

1. La colaboración, conocimiento y apoyo de los funcionarios que atendieron la auditoría.
2. La mejora en la ventanilla física ubicada en el Palacio Municipal.
3. Se evidencia que el portafolio de servicios de la alcaldía Municipal de Cajicá está publicado en la página web de la entidad y es consultado frecuentemente por la ciudadanía.
4. Se evidencia accesibilidad a la población diversamente hábil al lugar donde está ubicada la ventanilla única de correspondencia.
5. Se evidencia que se viene trabajando en la actualización del Manual de Atención al ciudadano, esta oficina de control recomienda adoptarlo y difundirlo con el fin de mejorar en la calidad del servicio prestado. Adicionalmente es necesario incrementar los protocolos para: ¿Qué hacer si el PQRS está incompleto? y el protocolo para atender población LGTBTI.

Observaciones:

No. OBS	DESCRIPCION DE LA OBSERVACION	EVIDENCIA
1	Se evidencia que el módulo sysman se encuentra	Revisión del Software

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ			
	GESTION DE CALIDAD			
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA			
	CÓDIGO: ES-GC-PC-006-FM-011	VERSIÓN: 02	FECHA: 16/03/2015	Página 3 de 8

	desactualizado, no genera alertas y los plazos para cada uno de los tiempos de PQRS no corresponden generando un riesgo en la gestión, de imagen, financiero entre otros.	
2	Se evidencian que al recibir las llamadas en el conmutador ubicado en la recepción del palacio municipal no pueden ser trasladadas a las diferentes dependencias por las siguientes razones: no existe un conmutador que agrupe todas las líneas, existen dos sistemas de comunicación que no son compatibles. En las extensiones no siempre responden. En ocasiones a los ciudadanos se les debe dar son los números celulares de algunos funcionarios. En conclusión, la comunicación telefónica no es efectiva constituyéndose en un riesgo de cumplimiento, de imagen que genera incomodidad en la ciudadanía.	Visita ventanilla única, entrevista a funcionarios.
3	Si bien en la página web de la Alcaldía de Cajicá tiene un link para PQRS http://www.cajica.gov.co/pqrs/ , se evidencia que el sistema no da la posibilidad que el ciudadano consulte el estado de su solicitud, tema que es exigencia del Índice de Transparencia y Acceso a la Información. Se evidencia que el listado de preguntas frecuentes está desactualizado. En la página web no se evidencia accesibilidad a la población diversamente hábil. En cuanto a los lugares físicos si se evidencia accesibilidad. El formulario de PQRS que está en la página web carece de: estándares de intercambio de información, mecanismos de protección para evitar correos no deseados (spam), mecanismo de seguimiento el línea, Integración con el sistema de PQRS del sujeto obligado, ayudas; tiempo de solicitud, tipo de solicitante, NIT, país, opción para elegir el medio de respuesta; información sobre posibles costos asociados a la respuesta, entre otros temas exigidos por el Índice de Transparencia Activa.	Revisión página web y entrevista a funcionario

u

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTION DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA		
	CÓDIGO: ES-GC-PC-006-FM-011	VERSIÓN: 02	FECHA: 16/03/2015
			Página 4 de 8

4	De acuerdo con llamada telefónica de usuaria el día 21 de marzo no se evidencia que el chat estuviera en funcionamiento hacia las 7 a.m. 8 a.m. Es necesario establecer controles para que el chat funciones en el horario requerido.	Revisión documental, seguimiento al chat
5	Se evidencia de acuerdo con el informe del semestre enero a junio de 2019 y anteriores que no se le da cumplimiento a la función Clave 3 de las "Funciones Generales Oficinas del Servicio al Ciudadano" del Departamento Nacional de Planeación 3.5 Gestionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los ciudadanos de acuerdo con las competencias de la entidad y los términos legales establecidos. Y numeral 5.4 Realizar seguimiento a la calidad de la prestación del servicio a través de los diferentes canales de atención.	Revisión documental, entrevista a funcionarios
6	De acuerdo con la calificación dada por el aplicativo Furag II del Departamento Administrativo de la Función Pública al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG de la Alcaldía de Cajicá, la calificación más baja la obtuvo atención al ciudadano, a continuación de los hallazgos está el cuadro de calificación dado a Participación Ciudadana. Es necesario adelantar el plan de acción respectivo.	Revisión documental
7	Tras preguntar a los servidores públicos de PQRS se evidenció desconocimiento de la Resolución No. 136 de 23 de abril de 2018 "Por la cual se reglamenta el procedimiento de atención al ciudadano frente a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias de la Alcaldía Municipal de Cajicá". Allí está contemplado en el artículo trigésimo primero los términos para resolver las distintas modalidades de PQRS y se evidencia la de solicitudes internas, plazo al que no se le da cumplimiento y no se le hace seguimiento por PQRS. También está el trámite de queja contra funcionario que tampoco se evidencia su	Revisión documental

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ			
	GESTION DE CALIDAD			
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA			
	CÓDIGO: ES-GC-PC-006-FM-011	VERSIÓN: 02	FECHA: 16/03/2015	Página 5 de 8

	aplicación.	
8	A la entrada en los torniquetes fue instalado un registro de acceso que no es compatible con el biométrico con el que cuenta la Alcaldía de Cajicá en sus diferentes sedes. Es necesario revisar este tema con el fin de evitar incurrir en dobles gastos.	Revisión Documental, Información de Gestión Humana
9	No se evidencia la gestión dada a todos los PQRS de las diferentes versiones de Alcaldía con Tigo.	Revisión documental y entrevista a servidor público
10	En cuanto a la revisión física del archivo de gestión del Proceso Atención al Ciudadano y PQR se evidencio y es necesario subsanar todas las observaciones que aparecen a continuación del presente cuadro de hallazgos.	Revisión Documental
11	En el Contrato de Obra Pública No. 013 de 2018 cuyo objeto es: "Adecuación y dotación de las ventanillas presencial y virtual para prestar los servicios de apoyo a la gestión de la Dirección Integral al Usuario y PQRS del Municipio de Cajicá" se lee en el objeto del contrato cuadro numeral 11: "Digiturno: dispensador de turnos asistir virtual compuesto por un aplicativo que permite realizar la dispensación de los turnos desde una impresora y un computador, dicho software permite configurar las modalidades de dispensación así como la edición de información en el ticket de acceso"(...) sigue. El cual durante la visita a la ventanilla ubicada en el Palacio Municipal no se evidenció en funcionamiento. Al preguntarle a la Servidora Pública Verónica de la ventanilla expreso que no le habían entregado o informado sobre el tema durante su inducción.	Entrevista a Servidor Público, visita al lugar, revisión documental.

Calificación MIPG a Servicio al Ciudadano – Fuente Departamento Administrativo de la Función Pública:

DESCRIPCIÓN	RESULTADO	PUNTAJE MAXIMO GRUPO PAR
-------------	-----------	--------------------------------



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ

GESTIÓN DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO: ES-GC-PC-006-FM-011

VERSIÓN: 02

FECHA: 16/03/2015

Página 6 de 8

I42:SERVICIO AL CIUDADANO: Arreglos institucionales implementados y política formalizada	69.3	97.9
I43:SERVICIO AL CIUDADANO: Procesos y procedimientos para un servicio de calidad	64.5	90.4
I44:SERVICIO AL CIUDADANO: Fortalecimiento de habilidades y compromiso con el servicio de servidores públicos	59.0	95.2
I45:SERVICIO AL CIUDADANO: Cobertura de los servicios de la entidad	67.5	99.0
I46:SERVICIO AL CIUDADANO: Certidumbre en el servicio	79.4	94.0
I47:SERVICIO AL CIUDADANO: Cumplimiento de expectativas de ciudadanos y usuarios	74.8	92.2
I48:RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES: Identificación de los trámites a partir de los productos o servicios que ofrece la entidad	63.8	77.4
I49:RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES: Priorización de trámites con base en las necesidades y expectativas de los ciudadanos	72.5	77.8
I50:RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES: Trámites racionalizados y recursos tenidos en cuenta para mejorarlos	69.2	85.9
I51:RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES: Beneficios de las acciones de racionalización adelantadas	60.7	96.9

36

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ			
	GESTION DE CALIDAD			
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA			
	CÓDIGO: ES-GC-PC-006-FM-011	VERSIÓN: 02	FECHA: 16/03/2015	Página 7 de 8

Observaciones Archivo de Gestión Proceso Atención al Ciudadano y PQRS:

1. Se encontró que en el archivo correspondiente a la vigencia 2017 las cajas están mal rotuladas y las tablas de retención relacionadas en el Formato Único de Inventario Documental FUID no corresponden.
2. La información registrada en el FUID vigencia 2017 no corresponde a lo archivado en cajas. En general lo registrado en el FUID, en los expedientes y en las cajas debe estar acorde a lo señalado en las tablas de retención.
3. Con relación al archivo vigencia 2018, se evidencia que las cajas están mal rotuladas.
4. Respecto al archivo vigencia 2019, es difícil la ubicación de los expedientes debido a que las cajas no están marcadas, se sugiere realizar la marcación a lápiz mientras se define al final de la vigencia el número de expedientes guardados en cada una.
5. Actualmente la persona que maneja el inventario documental es contratista, se sugiere que se capacite a todo el personal, para que al término de este contrato no se trunque el proceso.
6. En algunos expedientes la foliación no es clara.
7. El manual de portafolio de servicios está compuesto por 2 libros, de los cuales el segundo está deteriorado. Se recomienda arreglarlo para que no se siga dañando.

Respuesta dada por No funcionamiento del Chat:

W

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ			
	GESTIÓN DE CALIDAD			
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA			
	CÓDIGO: ES-GC-PC-006-FM-011	VERSIÓN: 02	FECHA: 16/03/2015	Página 8 de 8



Firma Auditor:

Martha Eloísa Bello Riaño
Martha Eloísa Bello Riaño
 Jefe Oficina de Control Interno
 Alcaldía Municipal de Cajicá

Equipo de apoyo:

Ruth Yaneth Ayala Rivera
Ruth Yaneth Ayala Rivera
 Técnico administrativo Oficina de Control Interno
 Alcaldía Municipal de Cajicá