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

## **AUDITORIA GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS**

**Fecha informe:** 24/04/2020

**Nombre de la Entidad:** Alcaldía Municipal de Cajicá

**Proceso Auditado:** Gestión de Atención al Ciudadano y PQRS

**Objetivo:** Verificación de la oportunidad y/o cumplimiento de respuesta a los usuarios externos e internos del Ente Territorial, frente a la solicitud de Derechos de Petición, Quejas, Sugerencias y Reclamos PQRS.

**Lugar de la Auditoria:** Oficina de Control Interno

**Equipo de Trabajo de Auditoria:**

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

Luz Dary Cardozo – Profesional Universitaria – Oficina de Control Interno

**Funcionarios Entrevistados:** Ninguno

**Fecha de inicio de la Auditoria:** 23 de abril de 2020

**Tiempo estimado del proceso de revisión:** 12 horas

**Fecha de finalización de la Auditoria:** 24/04/2020


**Herramientas utilizadas:** La revisión documental, La observación y La inspección.

**Alcance:** El periodo a evaluar se encuentra comprendido entre el 1 y el 31 de enero del año dos mil veinte (2020), esto es, informes de chat, encuestas, retroalimentación de encuestas y registro de visitantes e informe de pqrs del mes de febrero del año dos mil veinte (2020).

Es responsabilidad de la Dirección de Atención al Usuario y PQRS, el contenido de la información consignada y es responsabilidad de la Oficina de Control Interno producir un informe que contenga las observaciones si hay lugar a ellas.

**Criterios de Auditoría.**

- Constitución Política (Artículo 23 y 74)
- Ley 1474 de 2011 (artículo 76) OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIA Y RECLAMOS, en la Alcaldía Municipal, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar, y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

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

- Ley 1755 de 2015, Por el medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo.
- Resolución No. 266 de 2000 **Contraloría General de la Nación**.
- Circular externa No. 001 de 2011, expedida por el **Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial**, en el cual se imparten las siguientes instrucciones:
- Decreto 1499 de 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- Resolución 136 de 2018. “Por el cual se reglamenta el procedimiento de atención al ciudadano frente a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias de la Alcaldía Municipal de Cajicá – Cundinamarca.
- Procedimientos
- Plan Anual de Auditorias Interna Vigencia 2020.

*Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismo de participación ciudadana” establecida en el artículo 12, literal i), de la Ley 87 de 1993, deberá incluir en sus ejercicios de auditoria interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la Administración a los derechos de petición y solicitudes formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.*

*Adicionalmente establece que las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el termino para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento”. Cuyo objetivo principal es la claridad y la calidad en el proceso de recepción, trámite, direccionamiento, seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias que se registran diariamente en la Alcaldía Municipal de Cajicá – Cundinamarca.*

## **PROCEDIMIENTO UTILIZADO**


Plan de la auditoria

<b>Actividad</b>	<b>Fecha</b>	<b>Participantes</b>	<b>Estrategias</b>
Planeación: Realizar seguimiento en virtud del plan de auditorías y/o seguimientos de la	Abril 2020	Oficina de Control Interno y Dependencias involucradas	Consulta normatividad vigente

Oficina de Control Interno			
----------------------------	--	--	--

Para ejecutar estos procedimientos, se dispone de talento humano y varios canales de recepción que facilitan a nuestros usuarios el acceso a la Administración Municipal.

CANAL	MODO DE CONTACTO											
<b>Telefónico</b>	Línea telefónica PBX (091) 8837077 - 8795356 Extensiones  <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">Control Interno – 131</td> <td style="width: 50%;">Dirección TICs - 121</td> </tr> <tr> <td>PQRS – 219</td> <td>Hacienda - 112</td> </tr> <tr> <td>Contratación – 123</td> <td>Presupuesto - 141</td> </tr> <tr> <td>Archivo – 138</td> <td>Tesorería - 139</td> </tr> <tr> <td>Recepción – 101</td> <td>Recaudo - 222</td> </tr> </table>		Control Interno – 131	Dirección TICs - 121	PQRS – 219	Hacienda - 112	Contratación – 123	Presupuesto - 141	Archivo – 138	Tesorería - 139	Recepción – 101	Recaudo - 222
Control Interno – 131	Dirección TICs - 121											
PQRS – 219	Hacienda - 112											
Contratación – 123	Presupuesto - 141											
Archivo – 138	Tesorería - 139											
Recepción – 101	Recaudo - 222											
<b>Físico</b>	Toda correspondencia, documentos o escritos											
<b>Virtual</b>	Correo Electrónico	sechacienda@cajica.gov.co secgobiernoyparticipacion@cajica.gov.co secambienteydesarrollorural@cajica.gov.co inspeccionpolicia1@cajica.gov.co dirgestionhumana@cajica.gov.co secplaneacion@cajica.gov.co seceducacion@cajica.gov.co diratencionalciudadano@cajica.gov.co sectransporteymovilidad@cajica.gov.co secjuridica@cajica.gov.co secdesarrollosocial@cajica.gov.co inspeccionpolicia2@cajica.gov.co secsalud@cajica.gov.co secinfraestructurayobraspublicas@cajica.gov.co secgeneral@cajica.gov.co comisariafamilia1@cajica.gov.co archivo@cajica.gov.co secdesarrolloeconomico@cajica.gov.co almacen@cajica.gov.co soportetic@cajica.gov.co dirdesarrolloterritorial@cajica.gov.co dirticctei@cajica.gov.co direquidadyfamilia@cajica.gov.co										

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

		<a href="mailto:prensa@cajica.gov.co">prensa@cajica.gov.co</a> <a href="mailto:dirgestionriesgo@cajica.gov.co">dirgestionriesgo@cajica.gov.co</a> <a href="mailto:controlinterno@cajica.gov.co">controlinterno@cajica.gov.co</a> <a href="mailto:dirplaneacionestrategica@cajica.gov.co">dirplaneacionestrategica@cajica.gov.co</a> <a href="mailto:sec.economico@cajica.gov.co">sec.economico@cajica.gov.co</a> <a href="mailto:alcaldia@cajica.gov.co">alcaldia@cajica.gov.co</a> <a href="mailto:dircontratacion@cajica.gov.co">dircontratacion@cajica.gov.co</a> <a href="mailto:comisariafamilia2@cajica.gov.co">comisariafamilia2@cajica.gov.co</a>
	Sitio web	<a href="http://www.cajica-cundinamarca.gov.co">www.cajica-cundinamarca.gov.co</a>
<b>Presencial</b>	Proceso personalizado ante la Ventanilla de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Municipal de Cajicá.	
<b>Buzones</b>	Se han dispuesto 6 buzones de PQRS, donde los usuarios pueden consignar sus peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias.	

### Ejecución del seguimiento

La Oficina de Control Interno del Municipio de Cajicá – Cundinamarca, practicó seguimiento al procedimiento denominado Gestión de Atención al Ciudadano y PQRS.

En este ejercicio se pretende mediante la evaluación independiente y objetiva de evidencias documentales establecer de manera fidedigna fortalezas, falencias, observaciones, sugerencias y/o acciones encaminadas al mejoramiento frente a la atención y respuesta oportuna de los Derechos de Peticiones, Solicitudes, Quejas y Reclamos – PQRS.

La evidencia documental fue suministrada por la Dirección de Atención Integral al Usuario PQRS

La Dirección de Atención Integral al Usuario PQRS, “...brinda atención, orientación e información al usuario o ciudadano; así como la coordinación, recepción y trámite centralizado a nivel de institucional de las peticiones, quejas, y reclamos que presenten la sociedad, entidades u organizaciones públicas y/o privadas relacionadas con la gestión y administración pública municipal, realizando seguimiento a las mismas para satisfacer sus necesidades y orientación”.

La Dirección de Atención Integral al Usuario PQRS, mediante la realización de informes mensuales, sobre los requerimientos de los ciudadanos, registrados en el aplicativo SYSMAN, señala que si bien es cierto se realiza seguimiento, (correos electrónicos con copia al superior inmediato, llamadas telefónicas a usuarios, encuestas de satisfacción,

asesorías sobre manejo aplicativo SYSMAN), es responsabilidad de cada despacho emitir las respectivas respuestas.

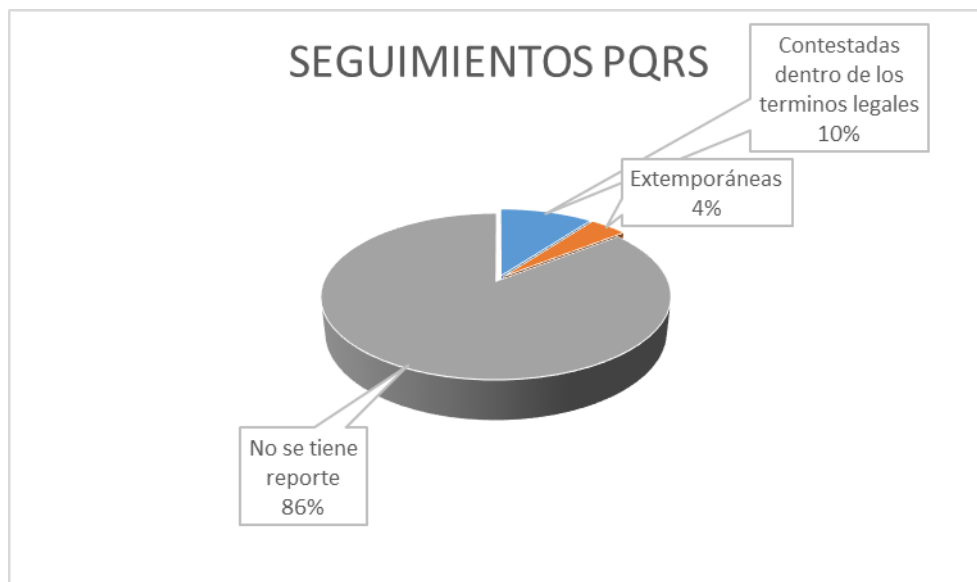
Frente a la realización de encuestas de satisfacción de atención al usuario, se cuenta con un formato mediante el cual se realiza la misma.

Se realiza atención a la ciudadanía través del Chat Institucional  
 Se realiza informe retroalimentación de encuestas  
 Se realizar registro de visitantes

### **PQRS recibidas mes febrero de 2020**

La Administración Municipal durante el mes de febrero del presente año, recibió 1306 PQRS de los cuales 6 pertenecen a entes descentralizados y otros.

<b>Recibidas</b>	<b>Contestadas dentro de los términos legales</b>	<b>Extemporáneas</b>	<b>No se tiene reporte</b>
1300	133	54	1113



Del 86% de las PQRS recibidas en la ventanilla única de la Alcaldía Municipal de Cajicá, durante el mes de febrero del año 2020, no se tiene reporte, el 10% de las mismas fueron contestadas dentro de los términos legales y 4% se realizó de manera extemporánea.

### SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS PQRS

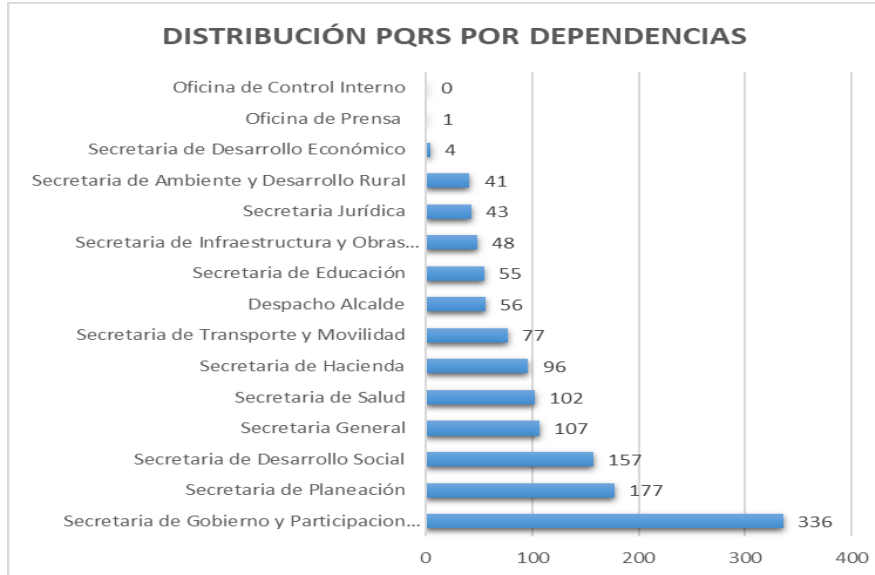
#### POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINO	NO SE TIENE REPORTE	TOTAL RECIBIDAS
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0
OFICINA DE PRENSA	0	0	1	1
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	4	4
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	1	6	34	41
SEC. DE JURIDICA	0	0	43	43
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	5	6	37	48
SEC. DE EDUCACION	2	0	53	55
DESPACHO DEL ALCALDE	1	0	55	56
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	7	69	77
SEC. DE HACIENDA	21	4	71	96
SEC. DE SALUD	88	11	3	102
SEC. GENERAL	1	0	106	107
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	7	5	145	157
SEC. DE PLANEACION	1	7	169	177
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	5	8	323	336
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>54</b>	<b>1113</b>	<b>1300</b>

Fuente: Dirección de Atención al Usuario y PQRS

De 1300 PQRS recibidas durante el mes de febrero del año 2020, no se tiene reporte de 1113, es decir, que se desconoce si el 85,6% las PQRS, fueron contestadas dentro del término legal, situación que debilita establecer el cumplimiento oportuno de las PQRS.

### Distribución de las PQRS por dependencias



Fuente: Dirección de Atención al Usuario y PQRS

La Secretaria de Gobierno y Participación Comunitaria es el despacho que continúa liderando el mayor número de PQRS recibidas durante el mes de febrero, con 336, seguida de la Secretaria Planeación con 177 y la Secretaria de Desarrollo Social con 157.

### Peticiones recepcionadas en la mesa de ayuda CHAT

Peticiones ingresadas a través de la mesa de servicio. De acuerdo con el informe suministrado por la Dirección de Atención al Usuario y PQRS, a través de esta herramienta se recibieron un total de 64 solicitudes, 12 fueron aceptadas, declina 4 y 48 se recibieron fuera de línea, es decir, que el chat estaba desconectado/no logueado.

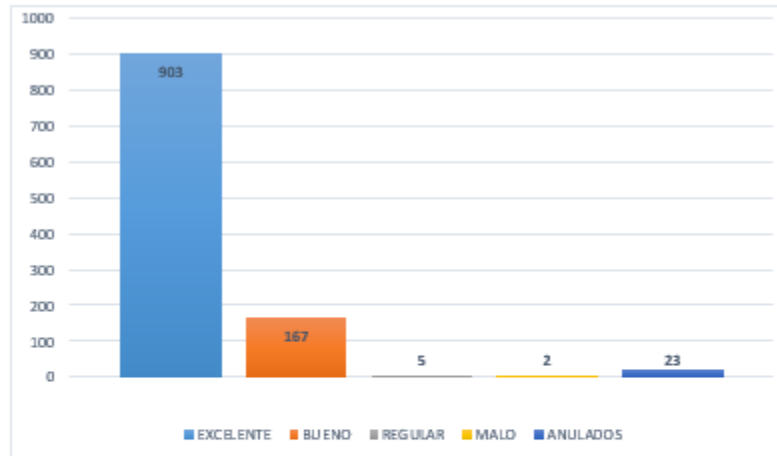


Fuente: Dirección de Atención al Usuario y PQRS

La mesa de ayuda recibió 12 peticiones relacionadas con Certificados de tradición y libertad, Renovación PMT, Horario de atención de la Secretaria de Gobierno, Ofertas de empleo, horario de atención del Despacho, Paz y Salvo Predial.

### Escala de calificación de encuestas

#### CALIFICACIÓN DE ENCUESTAS



Categoría	Valor
EXCELENTE	903
BUENO	167
REGULAR	5
MALO	2
ANULADOS	23
<b>TOTAL</b>	<b>1100</b>

Fuente: Dirección de Atención al Usuario y PQRS

Se puede evidenciar que 1070 encuestados califican el servicio recibido en una escala de excelente y bueno, equivalente al 97% de satisfacción, y un 3% en regular y mala, lo que equivale a 7 encuestados de los 1100.


### Fortalezas

Contar con cinco (5) canales de atención al usuario y PQRS.

Contar con espacio físico amplio para la recepción de PQRS, ante la ventanilla de Atención al Ciudadano, lo cual redundará en una mejor atención a la comunidad.

De conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, los informes de Atención al Ciudadano se encuentran publicados en el sitio web [www.cajica.gov.co](http://www.cajica.gov.co)



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

El puntaje total de la Alcaldía Municipal de Cajicá, en cuanto a percepción y satisfacción en el mes de febrero del año 2020 es de 97% de percepción positiva del servicio, entre las que se destacan: Oficina de rentas, Oficina de Archivo, Inspección de Policía I, Secretaria de Desarrollo Social, Oficina de Control Interno, Oficina Gestión de Riesgos y Secretaria de Educación.


### Debilidades

Se continúa incumpliendo lo establecido en el Ley 1755 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 su Artículo 14 en cuanto a los términos de ley para dar respuesta lo cual puede acarrear procesos disciplinarios.

Nivel de cumplimiento bajo por no contar con el 100% de la información.

### Observaciones:

<u>No. OBS</u>	<u>DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN</u>	<u>EVIDENCIA</u>
1	<p>La Oficina de Control Interno en su rol de evaluación y seguimiento presenta a continuación algunos aspectos de mejora que podrían contribuir a fortalecer el procedimiento de atención al ciudadano frente a peticiones, quejas reclamos, denuncias y sugerencias en el Municipio de Cajicá – Cundinamarca.</p> <p>Del análisis antes descrito se destacan los siguientes aspectos:</p> <p>Se recomienda a todas las dependencias de la Administración Municipal la vigilancia permanente a los términos de respuesta, con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos y así evitar quedar expuestos los funcionarios a las acciones administrativas que se deriven por incumplimiento.</p>	<p>Revisión documental Informe PQRS mes de febrero de 2020.</p> <p>Informes de chat institucional, encuestas, retroalimentación de encuestas y registro de visitantes entre el 1 de enero y el 31 de enero de 2020.</p>

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

### **Supervisión y Seguimiento de los Planes de Mejoramiento**

Como mecanismo de control y en atención a las recomendaciones formuladas, el auditado deberá elaborar un Plan de Mejoramiento Interno, tendiente a corregir y subsanar los puntos susceptibles de mejora, para pronunciarse sobre el particular, cuenta con quince (15) días hábiles a partir de la fecha de recibo del presente informe.

Para constancia se firma en Cajicá - Cundinamarca, a los veinticuatro (24) días del mes abril del año dos mil veinte (2020).

#### **Firma Auditor:**

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

**Luz Dary Cardozo**  
Profesional Universitaria

Anexos: Informes de Seguimiento PQRS

Proyectó: Luz Dary Cardozo – Profesional Universitaria  
Revisó y Aprobó: Martha Bello – Jefe Oficina Control Interno