	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

AUDITORIA GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS

Fecha informe: 15/05/2020

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 - teletrabajo

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: 08/05/2020

Tiempo estimado del proceso de revisión: 12 horas

Fecha de finalización de la Auditoria: 15/05/2020


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 marzo del año dos mil veinte (2020), sobre los informes de: informe de las PQRS, informe de registro de visitantes, e informe de retroalimentación de encuestas.

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.

	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

- 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
- Decreto No. 491 de 2020, Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.
- 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.

	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

PROCEDIMIENTO UTILIZADO

Plan de la auditoria

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

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	
Telefónico	Línea telefónica PBX (091) 8837077 - 8795356 Extensiones Control Interno – 131 Dirección TICs - 121 PQRS – 219 Hacienda - 112 Contratación – 123 Presupuesto - 141 Archivo – 138 Tesorería - 139 Recepción – 101 Recaudo - 222	
Físico	Toda correspondencia, documentos o escritos	
Virtual	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 prensa@cajica.gov.co dirgestionriesgo@cajica.gov.co controlinterno@cajica.gov.co dirplaneacionestrategica@cajica.gov.co sec.economico@cajica.gov.co alcaldia@cajica.gov.co dircontratacion@cajica.gov.co comisariafamilia2@cajica.gov.co
	Sitio web	www.cajica.gov.co
Presencial	Proceso personalizado ante la Ventanilla de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Municipal de Cajicá.	
Buzones	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 – PQR´s.

La evidencia documental fue suministrada por la Dirección Integral de Atención al Usuario PQR´s

	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

La Dirección Integral de Atención al Usuario PQR's, "...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 Integral de Atención al Usuario PQR's, 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

Seguimientos realizados a la mesa de ayuda Chat

La mesa de ayuda chat, es una herramienta de gran utilidad para la comunicación de doble vía, entre la administración municipal y la comunidad, durante los días 13, 14 y 15 del mes de mayo del presente año, se realizó seguimiento a la mesa de ayuda Chat, en diferentes horarios, verificándose que el tiempo de respuesta es inmediata.

1. Seguimiento realizado el día 13 de mayo entre las horas de la 11:00 a.m. a 11:00 a.m.



2. Seguimiento realizado el día 14 de mayo entre las horas de la 9:34 a.m. y 9:35 a.m.



Bienvenido Contactenos-pqrs Unidos con toda seguridad

Yo 09:33
Muy buenos días.

Contactenos-pqrs se ha unido al chat

Contactenos-pqrs se ha unido al chat

Contactenos-pqrs 09:34
Buen día en que le puedo servir

Yo 09:34
Con quien tengo el gusto.

¿Como te podemos ayudar?

Powered by Smartsupp **Enviar**

9:35 14/05/2020

Bienvenido Contactenos-pqrs Unidos con toda seguridad

Con Carol Pinto

Contactenos-pqrs 09:34
En que le puedo ayudar

Yo 09:35
Hola Carol, Nuevamente con Luz Dary Cardozo, de la Oficina de Control Interno, nos encontramos haciendo seguimiento a la mesa de ayuda Chat.

Yo 09:35
Miluchas gracias por tu atención.

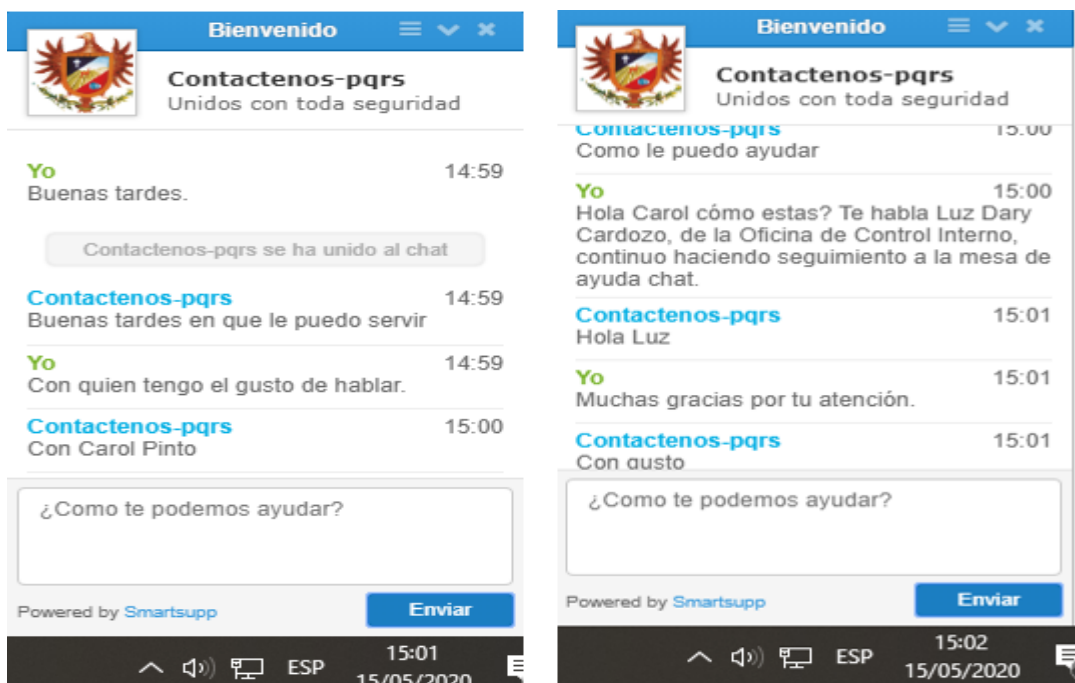
Contactenos-pqrs 09:35
Con gusto Luz Dary

¿Como te podemos ayudar?

Powered by Smartsupp **Enviar**

9:36 14/05/2020

3. Seguimiento realizado el día 15 de mayo entre las horas de la 2:59 p.m. y 3:01 p.m.



Bienvenido Contactenos-pqrs Unidos con toda seguridad

Yo 14:59
Buenas tardes.

Contactenos-pqrs se ha unido al chat

Contactenos-pqrs 14:59
Buenas tardes en que le puedo servir

Yo 14:59
Con quien tengo el gusto de hablar.

Contactenos-pqrs 15:00
Con Carol Pinto

¿Como te podemos ayudar?

Powered by Smartsupp **Enviar**

15:01 15/05/2020

Bienvenido Contactenos-pqrs Unidos con toda seguridad

Contactenos-pqrs 15:00
Como le puedo ayudar

Yo 15:00
Hola Carol cómo estas? Te habla Luz Dary Cardozo, de la Oficina de Control Interno, continuo haciendo seguimiento a la mesa de ayuda chat.

Contactenos-pqrs 15:01
Hola Luz

Yo 15:01
Muchas gracias por tu atención.

Contactenos-pqrs 15:01
Con gusto

¿Como te podemos ayudar?

Powered by Smartsupp **Enviar**

15:02 15/05/2020

Línea Telefónica de Atención a las PQRS

Se realizó seguimiento a la atención prestada en la Alcaldía Municipal de Cajicá, a través de la línea telefónica No. 8795356, los días 13, 14 y 15 de mayo del año 2020, en diferentes horarios, y la atención por parte de las funcionarias Mónica Hernández, Yiseth Dahiana Grisales y Verónica Marín, respectivamente fue inmediata.

PQRS recibidas mes marzo de 2020

La Administración Municipal durante el mes de marzo del presente año, recibió 828 PQRS, de los cuales 10 pertenecen a entes descentralizados.

Recibidas	Contestadas dentro de los términos legales	Extemporáneas	No se tiene reporte
818	320	119	379



Del 46% de las PQRS recibidas en la ventanilla única de la Alcaldía Municipal de Cajicá, durante el mes de marzo del año 2020, no se tiene reporte, el 39% de las mismas fueron contestadas dentro de los términos legales y el 15% se realizó de manera extemporánea.

Para el mes anterior se tenía que un 86% de las PQRS, no se conocía el reporte de cumplimiento, es decir, para 1113 PQRS, de las cuales se estableció que este número disminuyó a 550 PQRS.



SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS PQRS

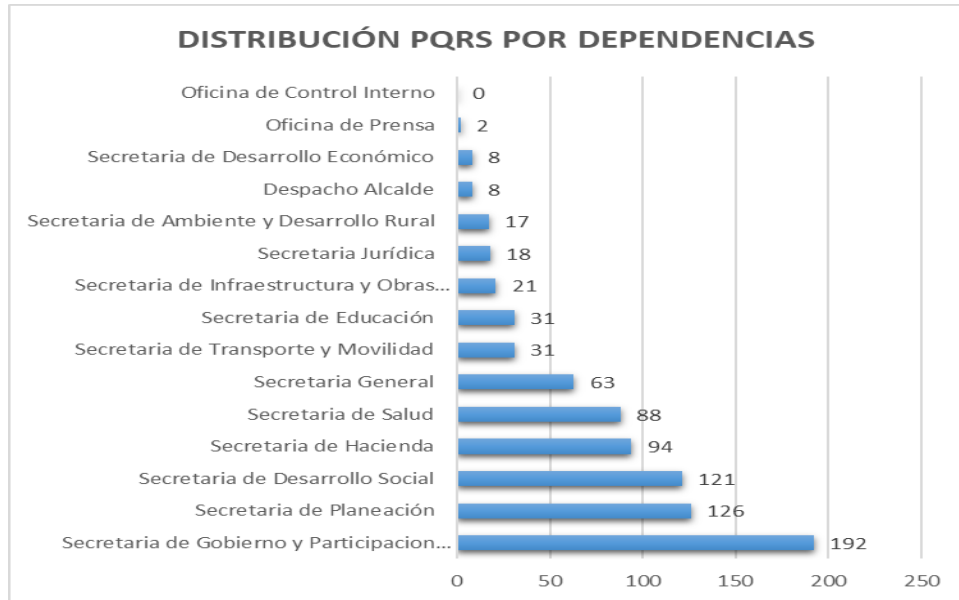
POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINO	NO SE TIENE REPORTE	TOTAL RECIBIDAS
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0
DESPACHO DEL ALCALDE	3	0	5	8
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	3	3	2	8
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	5	6	6	17
SEC. DE JURIDICA	16	1	1	18
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	3	13	5	21
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	13	0	18	31
SEC. DE EDUCACION	9	19	3	31
SEC. GENERAL	12	1	50	63
SEC. DE SALUD	52	26	10	88
SEC. DE HACIENDA	75	5	14	94
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	32	36	53	121
SEC. DE PLANEACION	7	7	112	126
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	90	2	100	192
TOTAL	320	119	379	818

Fuente: Dirección de Atención al Usuario y PQRS

De 818 PQRS recibidas durante el mes de marzo del año 2020, no se tiene reporte de 379, es decir, que se desconoce si el 46% las PQRS, fueron contestadas dentro del término legal, situación que debilita establecer el cumplimiento oportuno de las PQRS.

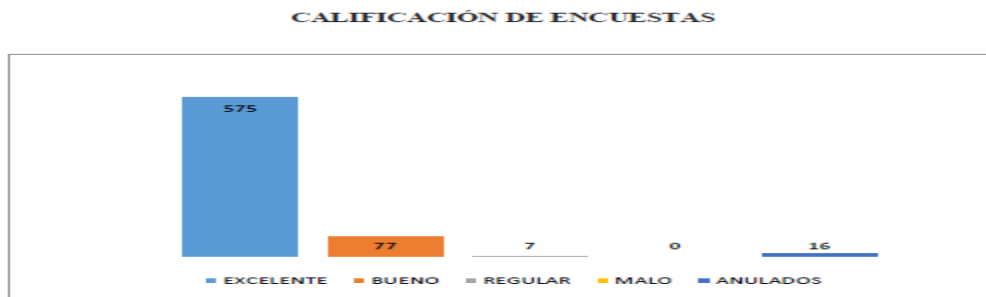
Distribución de las PQRS por dependencias



Fuente: Dirección de Atención al Usuario y PQRS

La Secretaría de Gobierno y Participación Comunitaria es el despacho que continúa liderando el mayor número de PQRS recibidas durante el mes de marzo, con 192, seguida de la Secretaría Planeación con 126 y la Secretaría de Desarrollo Social con 121.

Escala de calificación de encuestas

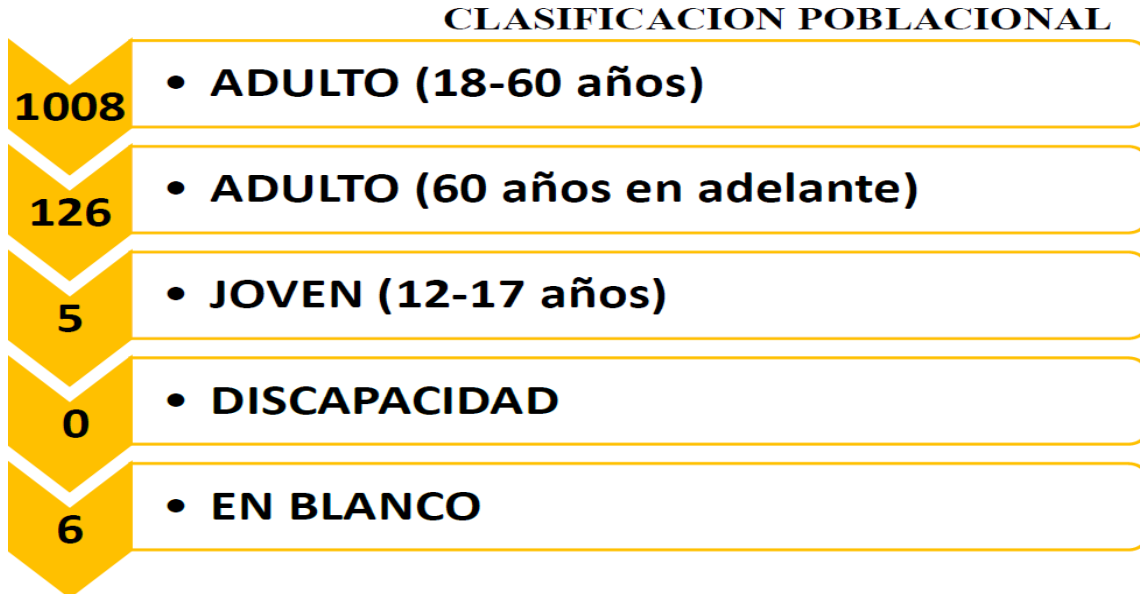


CALIFICACION		
EXCELENTE	575	33,05
BUENO	77	4,43
REGULAR	7	0,40
MALO	0	0,00
ANULADOS	16	0,92
TOTAL	675	100%

Fuente: Dirección de Atención al Usuario y PQRS

Se puede evidenciar que 652 encuestados califican el servicio recibido en una escala de excelente y bueno, equivalente al 96% de satisfacción, y un 1% en regular, lo que equivale a 7 encuestados de los 675 y fueron anulados 16 formatos.

Registro de visitantes en el mes de marzo 2020



Fuente: Dirección de Atención al Usuario y PQRS

Pese a las medidas decretadas por el Gobierno Nacional frente la Estado de Emergencia, por la pandemia covid-19, se registraron en el mes de marzo de 2020, 1145 visitas a las distintas dependencias de la Alcaldía Municipal, frente a 1917 personas que reportaron visitas en el mes de febrero de 2020.

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 redundo 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

El puntaje total de la Alcaldía Municipal de Cajicá, en cuanto a percepción y satisfacción en el mes de marzo del año 2020 es de 96% de percepción positiva del servicio, entre las que se destacan dependencias como: La Secretaria de Hacienda, La Oficina de Contratación, La Oficina de Control Interno e Inspección de Policía No. 1.

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

	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

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.


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 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.</p> <p>Se recomienda se fomente la cultura del control, con el objetivo de incrementar la toma de conciencia por parte de los funcionarios independiente de su nivel jerárquico, para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos de manera oportuna.</p>	<p>Revisión documental Informe PQRS, Informes de Retroalimentación de Encuestas y Registro de Visitantes del mes de marzo del año 2020.</p>

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 quince (15) días del mes mayo del año dos mil veinte (2020).

	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

Firma Auditores:

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

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