



QUINTO INFORME DE AUDITORIA DE SEGUIMIENTO AL PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS

Periodos Auditados:

Entre el 1 y el 31 de mayo del año dos mil veinte (2020), sobre los siguientes informes de: informe de las PQRS del mes de mayo de 2020, informe chat institucional mes mayo de 2020, informe visitantes mes de abril de 2020, informe de visitantes mes de mayo de 2020, e Informe de retroalimentación mes de abril de 2020.

Fecha informe: 02/07/2020

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: 01/07/2020

Tiempo estimado del proceso de revisión: 12 horas

Fecha de finalización de la Auditoria: 02/07/2020

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 mayo del año dos mil veinte (2020), sobre los siguientes informes de: informe de las PQRS del mes de mayo de 2020, informe chat institucional mes mayo de 2020, informe visitantes mes de abril de 2020, informe de visitantes mes de mayo de 2020, e Informe de retroalimentación mes de abril de 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.
- 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 término 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

Actividad	Fecha	Participantes	Estrategias
Planeación: Realizar seguimiento en virtud del plan de auditorías y/o seguimientos de la Oficina de Control Interno	Julio 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 PQRS – 219 Contratación – 123 Archivo – 138 Recepción – 101	Dirección TICs - 121 Hacienda - 112 Presupuesto - 141 Tesorería - 139 Recaudo - 222
Físico	Toda correspondencia, documentos o escritos	
Virtual	Correo electrónico	contactenos-pqrs@cajica.gov.co



		diratencionalciudadano@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 – 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, señala que se realiza seguimiento, a través de correos electrónicos con copia al superior inmediato, llamadas telefónicas a usuarios, encuestas de satisfacción, no obstante, resalta que es responsabilidad de cada despacho emitir las respuestas a cada PQRS, de manera oportuna y de fondo.

Se realiza atención a la ciudadanía través del Chat Institucional y se realizan los correspondientes informes.

PQRS recibidas mes mayo de 2020

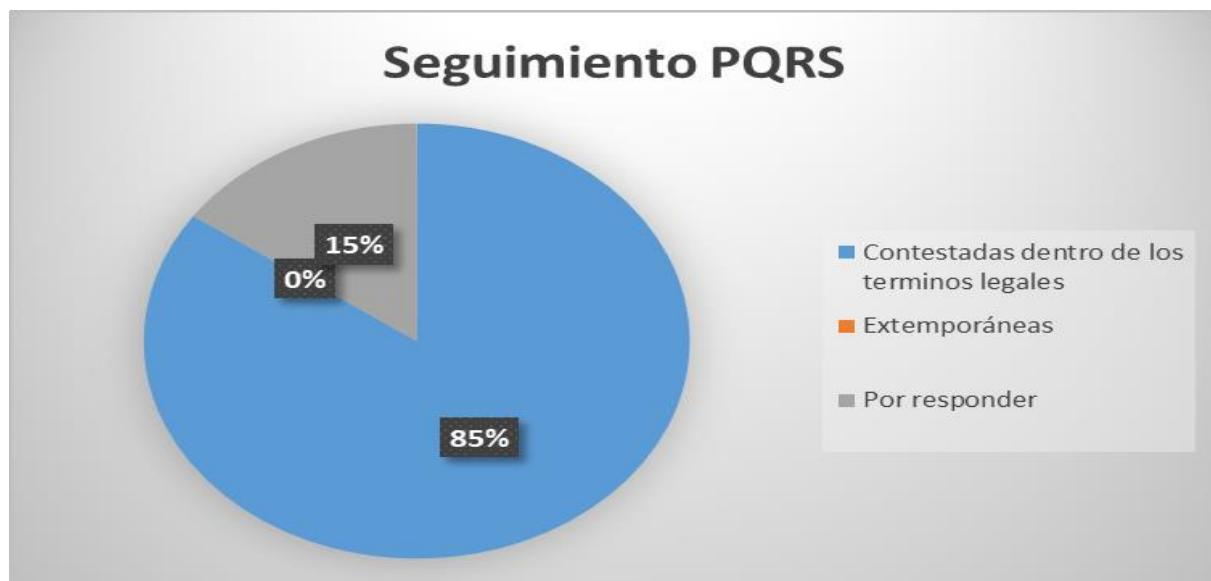
La Administración Municipal durante el mes de mayo del presente año, recibió 372 PQRS, de los cuales 31 corresponden a entes descentralizados.



Tabla No. 1. Seguimientos PQRS

Recibidas	Contestadas dentro de los términos legales	Extemporáneas	Por responder
341	289	0	52

Grafico No. 1 Seguimientos a las PQRS



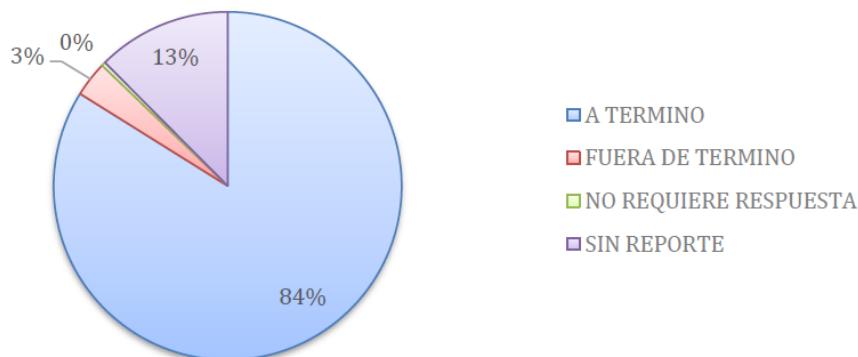
Fuente: Dirección de Atención al Usuario y PQRS

El 85% de las PQRS, recibidas en el mes de mayo del año 2020, fueron contestadas dentro del término legal, y el 15% se encuentran dentro del término para realizar contestación.

Grafico No. 2 Seguimientos a las PQRS mes anterior



Seguimiento PQRS Abril

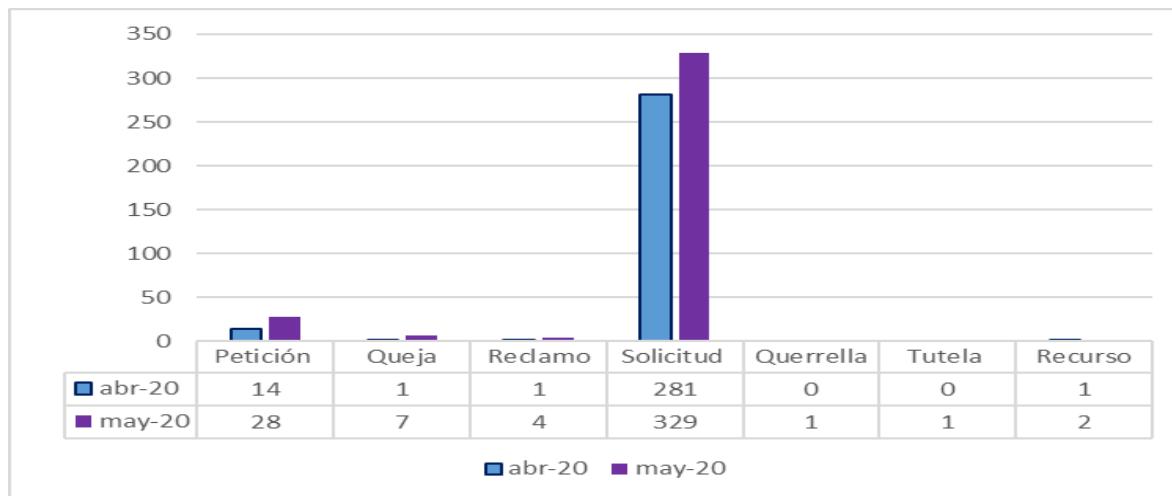


Fuente: Dirección de Atención al Usuario y PQRS

Del mes de abril del presente año, se presenta un incumplimiento del 13% las cuales se reportan como estado vencido y equivalen a 34 PQRS y un 3% contestadas fuera de término que equivalen a 9 PQRS.

Comparativo PQRS mes anterior vs período actual

Gráfico No. 3. Comparativo abril vs mayo de 2020



Fecha de corte: 31 de mayo de 2020

Observado del gráfico No. 2. "Comparativo del mes anterior" se observa que las solicitudes para el periodo actual presentan un incremento del 66%, y las solicitudes un incremento del 53% con respecto al periodo anterior; igual comportamiento presenta tipologías como la queja, el reclamo y otros. Generando una variación total del periodo del 24% en relación con el mes de abril del año 2020.

Distribución de las PQRS por dependencias



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 7 de 11

Gráfico No. 4. Distribución de PQRS por dependencias



Fuente: Dirección de Atención al Usuario y PQRS

La Secretaría General lidera el mayor número de PQRS recibidas durante el mes de mayo, con 80, seguida de la Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana con 69 y la Secretaría de Hacienda con 69.

La disminución de las PQRS, en el mes de mayo continúa siendo baja, en relación con los meses anteriores, la pandemia del coronavirus covid-19, ha causado una crisis sin precedente en todos los ámbitos de la vida humana, incluyendo la forma de realizar las solicitudes ante entidades públicas y privadas para lo cual no se estaba preparado. La comunidad estaba acostumbrada a demandar servicios presenciales. De igual forma, a través de las líneas telefónicas durante el mes de mayo de 2020, se atendieron un total de 302 llamadas y 423 mensajes vía WhatsApp.

Peticiones recepcionadas en la mesa de ayuda CHAT

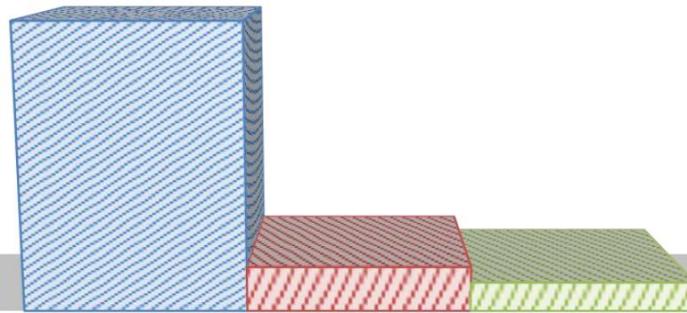
Peticiones ingresadas a través de la mesa de servicio. De acuerdo con el informe suministrado por la Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRS, a través de esta herramienta durante el mes de mayo de 2020, se recibieron un total de 1191 chats, 947 fueron aceptadas, declinan 96 y 148 se recibieron fuera de línea, es decir, que el chat estaba desconectado/no logueado.

Gráfica No. 5 recepción de chas



MAYO

■ ACEPTADAS ■ OFFLINE ■ DECLINADAS



Fuente: Dirección de Atención al Usuario y PQRS

La mesa de ayuda recibió peticiones relacionadas con Soporte usuario predial, Ampliación de fecha de calendario tributario, Certificación Paz y Salvo Predial, Aclaración suspensión de términos, Consulta pico y cedula, Reporte fallas en el servidor, Aclaración restricciones de movilidad, Solicitud certificado de contrato, Solicitud información encuestas de SISBEN, solicitud ayuda mercado, Consulta circulación de transporte público, Aclaración permisos de movilidad, Información programa jóvenes en acción, Pagos facturas EPC en línea, Convenios Educativos, Soporte portal empleo, Información tarjetas de operación, Consulta disposición de residuos, Consulta suspensión de servicios públicos, Información programa adulto mayor, Información programa familias en acción, Consulta toque de queda, Consulta teléfonos de contacto secretaria de salud, Solicitud de copia de factura de impuesto predial, Entrega de refrigerios escolares, Recomendaciones de desinfección y controles sanitarios para conjuntos residenciales, Consulta de directorio establecimientos que atienden a domicilio.

Seguimientos a la mesa de ayuda

Grafica No. 6 Seguimientos chats



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 9 de 11

The screenshots illustrate the following interactions:

- Session 1 (16/06/2020):** User asks about office location and service availability. Response: "Buenas tardes señores Alcaldía Municipal" and "Como estas Carol, podría por favor indicarme cual es el contacto de la Secretaría de Hacienda".
- Session 2 (16/06/2020):** User asks about office location and service availability. Response: "Buenas tardes" and "Como las secretaría de hacienda tiene atención en verano de 8 am a 2 pm de acuerdo a pico y cedula".
- Session 3 (16/06/2020):** User asks about office location and service availability. Response: "Con quien tengo el gusto" and "o puede comunicarse al teléfono 8795356 ext 122 o 222".
- Session 4 (18/06/2020):** User asks about office location and service availability. Response: "Buenos días, señores Alcaldía Municipal" and "Como te podemos ayudar?".
- Session 5 (18/06/2020):** User asks about office location and service availability. Response: "Buen dia" and "En que le puedo servir".
- Session 6 (18/06/2020):** User asks about office location and service availability. Response: "Con quien por favor" and "Hola Carol buenas días, con Luz Dary Cardozo de la Oficina de Control Interno, estamos realizando seguimiento a la mesa de ayuda Chat. Muchas gracias por tu atención".
- Session 7 (01/07/2020):** User asks about office location and service availability. Response: "Buenos días señores Alcaldía Municipal. Podría indicarme por favor donde se encuentra ubicada la Secretaría de Transito de Cundinamarca en Cajicá?" and "Contactenos-pqrs se ha unido al chat".
- Session 8 (01/07/2020):** User asks about office location and service availability. Response: "Buen dia" and "En la vía cajica Zipaquirá".
- Session 9 (01/07/2020):** User asks about office location and service availability. Response: "Como te podemos ayudar?".
- Session 10 (01/07/2020):** User asks about office location and service availability. Response: "Km 2" and "bodegas comerciales costado oriental".
- Session 11 (01/07/2020):** User asks about office location and service availability. Response: "Les agradezco mucho, con quien hable?" and "en diagonal puente peatonal capellania bodega 2 piso 2".
- Session 12 (01/07/2020):** User asks about office location and service availability. Response: "con Carol Pinto" and "Carol muchas gracias".
- Session 13 (01/07/2020):** User asks about office location and service availability. Response: "Como te podemos ayudar?".

Se han realizado seguimientos a la mesa de ayuda, de acuerdo con instrucción de la Jefe de Control Interno, al chat en diferentes horarios y días así:

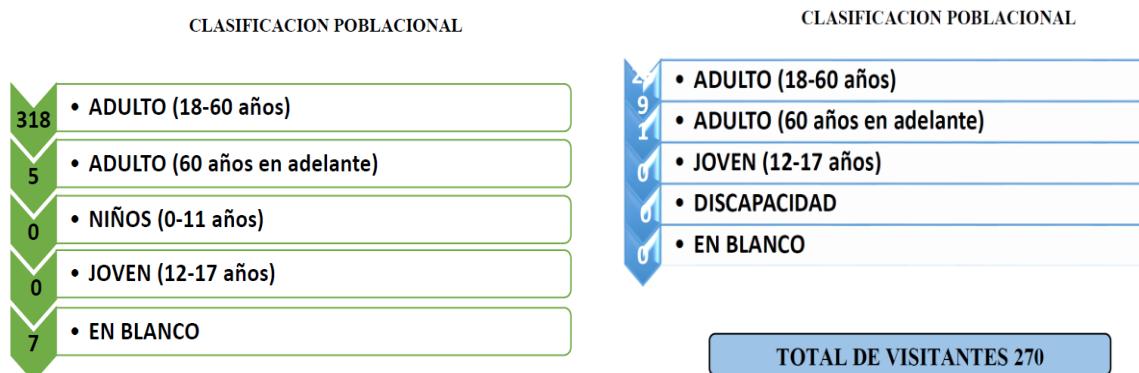
1. Seguimiento el día 16/06/2020 entre las 3:39 p.m. y las 3:43 p.m.
2. Seguimiento el día 18/06/2020 entre las 7:26 a.m. y las 7:29 a.m.
3. Seguimiento el día 23/06/2020 entre las 11:55 a.m. y las 11:58 a.m.
4. Seguimiento el día 26/06/2020 entre las 7:57 a.m. y las 8:00 a.m.
5. Seguimiento el día 26/06/2020 entre las 3:28 p.m. y las 3:30 p.m.
6. Seguimiento el día 01/07/2020 entre las 7:58 a.m. y las 8:02 a.m.

La mesa de ayuda chat viene operando de manera oportuna y ágil, como se evidencia en la grafica No. 6, donde se corrobora la atención al usuario de manera inmediata.



Registro de visitantes en el mes de abril y mayo 2020

Grafica No. 7 Registro visitantes



Fuente: Dirección de Atención al Usuario y PQRS

La Administración Municipal en sus diferentes dependencias registro en el mes de abril 330 visitantes y en el mes de mayo 270, cabe mencionar que la Alcaldía continua con la prestación del servicio presencial con presencia del 20% de sus colaboradores.

Fortalezas

Contar con tres (3) canales de atención al usuario y PQRS. (Correo electrónico, chat institucional y vía telefónica).

La continuidad y efectividad del servicio, a través de medios digitales. (Se ha socializado en el sitio web y redes sociales, los canales oficiales de comunicación e información por medio de los cuales se sigue prestando el servicio).

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

La Dirección de Atención Integral al Usuario PQRS, continúa haciendo acompañamiento a todas las dependencias, con el fin de fortalecer la cultura de respuesta oportuna.

El informe de retroalimentación del mes abril de 2020, evidencia respuestas satisfactorias de los usuarios para la Secretaría Gobierno y Participación Comunitaria, Secretaría de Tránsito y Movilidad y Secretaría General.

Debilidades

El ingreso de PQRS, por canales virtuales diferentes a los correo electrónicos contactenos-pqrs@cajica.gov.co y diratencionciudadano@cajica.gov.co.



No. OBS	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	EVIDENCIA
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>	Revisión documental informe de las PQRS mes mayo de 2020, informe chat institucional mes mayo de 2020, informe visitantes mes de abril de 2020, informe de visitantes mes de mayo de 2020, e Informe de retroalimentación mes de abril de 2020.

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 dos (02) días del mes julio del año dos mil veinte (2020).

Firma Auditores:

Martha Eloísa Bello Riaño
Jefe Oficina de Control Interno

Luz Dary Cardozo
Profesional Universitaria

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