

525



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 1 de 13

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

Fecha informe: 20/11/2020

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 – Trabajo en Casa

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: 13/11/2020

Tiempo estimado del proceso de revisión: 18 horas

Fecha de finalización de la Auditoria: 20/11/2020

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

Alcance: El periodo a evaluar se encuentra comprendido entre el 1 de junio y el 30 de septiembre del año dos mil veinte (2020), sobre los siguientes informes emitidos por la Dirección de Atención al Ciudadano y PQRS:

- Informe Retroalimentación de PQRS mes junio de 2020
- Informe Encuestas de satisfacción mes de julio de 2020
- Informe Retroalimentación de encuestas mes de julio de 2020
- Informe Retroalimentación de PQRS mes julio de 2020
- Informe PQRS mes julio de 2020
- Informe Registro de visitantes mes julio de 2020
- Informe Chat institucional mes julio de 2020
- Informe Chat institucional mes agosto de 2020
- Informe de satisfacción mes agosto de 2020
- Informe Retroalimentación de encuestas mes agosto de 2020
- Informe Registro de visitantes mes agosto de 2020
- Informe PQRS agosto de 2020
- Informe Retroalimentación de PQRS de agosto de 2020

[Handwritten signature]

6



Informe Chat institucional mes septiembre de 2020
Informe Encuesta de satisfacción mes septiembre de 2020
Informe PQRS mes septiembre de 2020
Informe Retroalimentación de encuestas mes septiembre de 2020
Informe Registro de visitantes mes septiembre 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 lo 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 Auditorías Interna- Plan de Acción Oficina de Control Interno 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

	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

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

Tabla No. 1. Plan de Auditoria

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

Fuente: Elaboración Propia – Oficina de Control Interno

Canales de Atención

Tabla No. 2. Plan de Auditoria

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

Handwritten signature

Handwritten mark

Físico	Toda correspondencia, documentos o escritos	
Virtual	Correo electrónico	contactenos-pqrs@cajica.gov.co diratenciónalciudadano@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, el cual se ha visto limitado en el marco de la pandemia del coronavirus – Covid 19, no obstante, los demás canales de recepción funcionan correctamente.	
Buzones	Se han dispuesto 6 buzones de PQRS, donde los usuarios pueden consignar sus peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias.	

Fuente: Elaboración Propia – Oficina de Control Interno

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 institución 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.

W

527

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

PQRS recibidas mes julio, agosto y septiembre de 2020

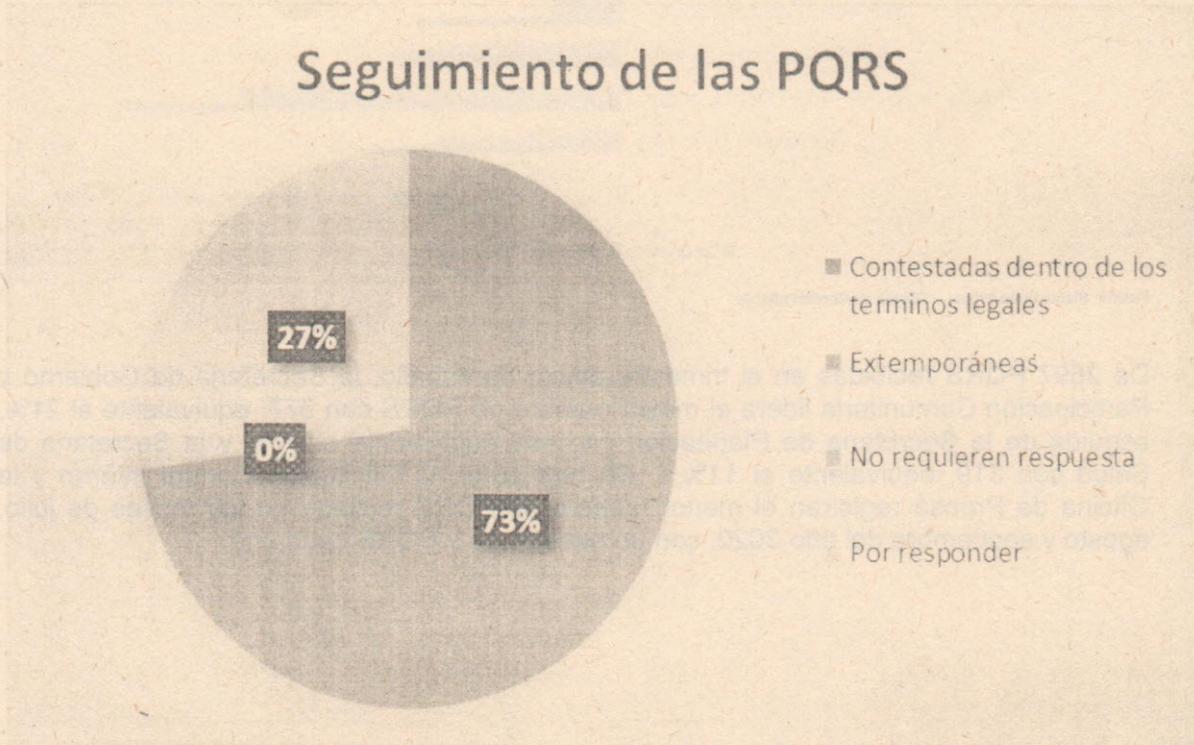
La Administración Municipal durante los meses de julio, agosto y septiembre del presente año, recibió 2937 PQRS, de los cuales 240 atañen a entes descentralizados, y a la Alcaldía un total de 2697.

Tabla No. 3. Seguimientos PQRS

Mes	Recibidas	Contestadas dentro de los términos legales	Extemporáneas	No requieren respuesta	Por responder
Julio	985	765		2	218
Agosto	864				274
Septiembre	848	603			245

Fuente: Elaboración Propia – Oficina de Control Interno

Grafico No. 1 Seguimientos a las PQRS



Fuente: Elaboración Propia – Oficina de Control Interno

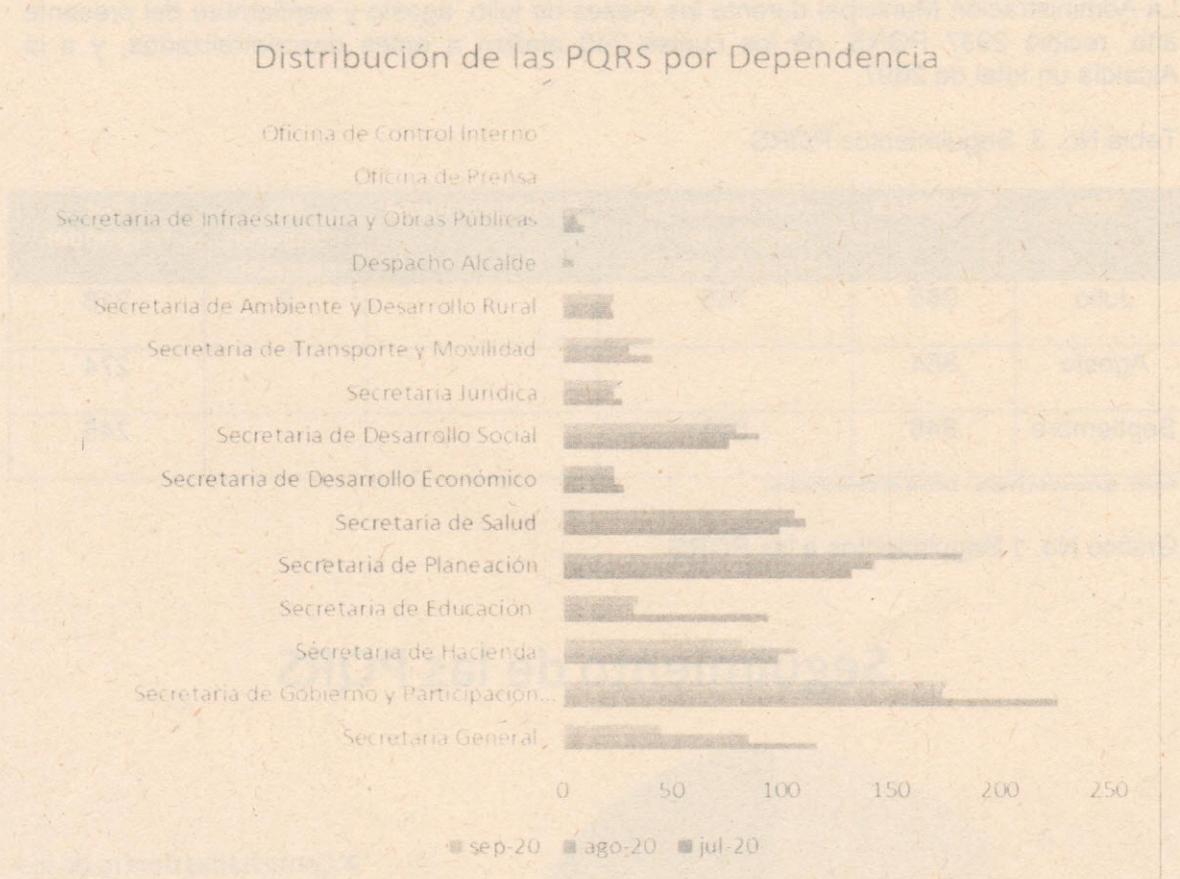
PAE

ce

El 73% de las PQRS, recibidas en los meses de julio, agosto y septiembre del año 2020, fueron contestadas dentro del término legal, y el 27% se encuentran dentro del término para realizar contestación, conforme la ampliación de los términos Decreto No. 491 de 2020.

Distribución de las PQRS por dependencias

Gráfico No. 2. Distribución de PQRS por dependencias



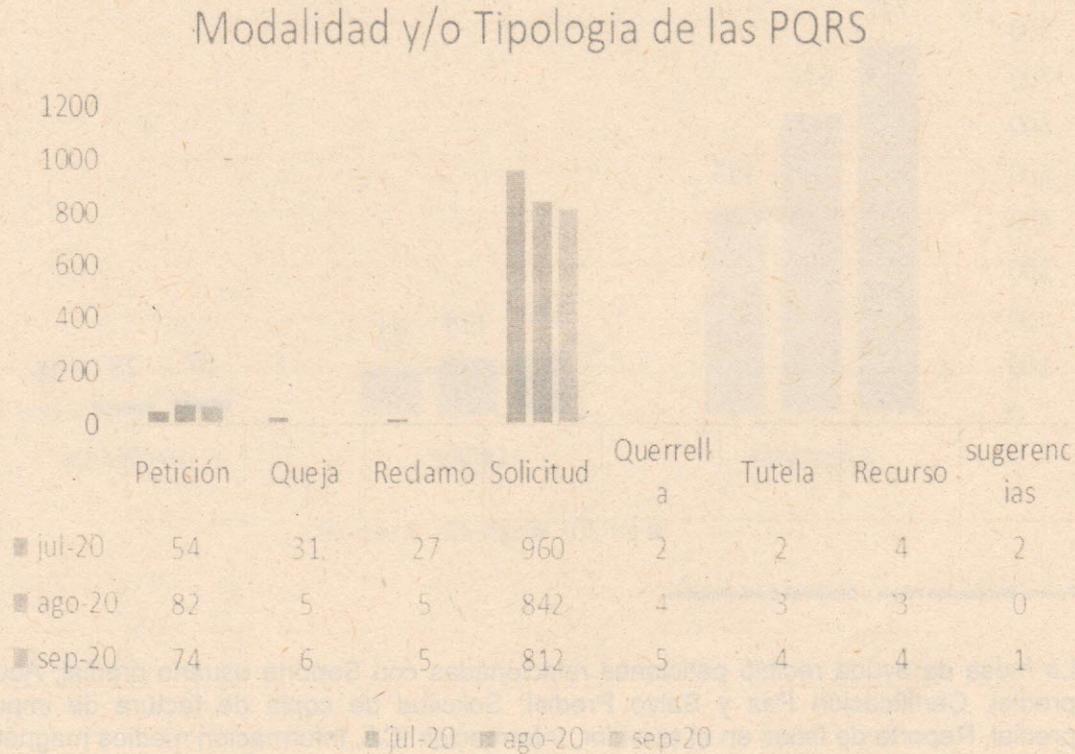
Fuente: Elaboración Propia – Oficina de Control Interno

De 2697 PQRS recibidas en el trimestre objeto de estudio, la Secretaría de Gobierno y Participación Comunitaria lidera el mayor número de PQRS con 577, equivalente al 21%, seguida de la Secretaría de Planeación con 459 equivalente al 17% y la Secretaría de Salud con 319, equivalente al 11%. De otra parte, la Oficina de Control Interno y la Oficina de Prensa registran el menor número de PQRS recibida en los meses de julio, agosto y septiembre del año 2020, con un número de 2 PQRS cada una.

u

Modalidad y/o tipología de las PQRS

Gráfico No. 3. Modalidad y/o tipología de las PQRS



Fuente: Elaboración Propia – Oficina de Control Interno

Como puede observarse la mayor modalidad y o tipología de las PQRS, en el trimestre objeto de este análisis es la de solicitud, con 2614, equivalente al 89%, seguido de Peticiones con 210, equivalente al 7%, Quejas con 42 equivalente al 1% y Reclamos con 37 equivalente al 1%.

Peticiones recepcionadas en la mesa de ayuda CHAT

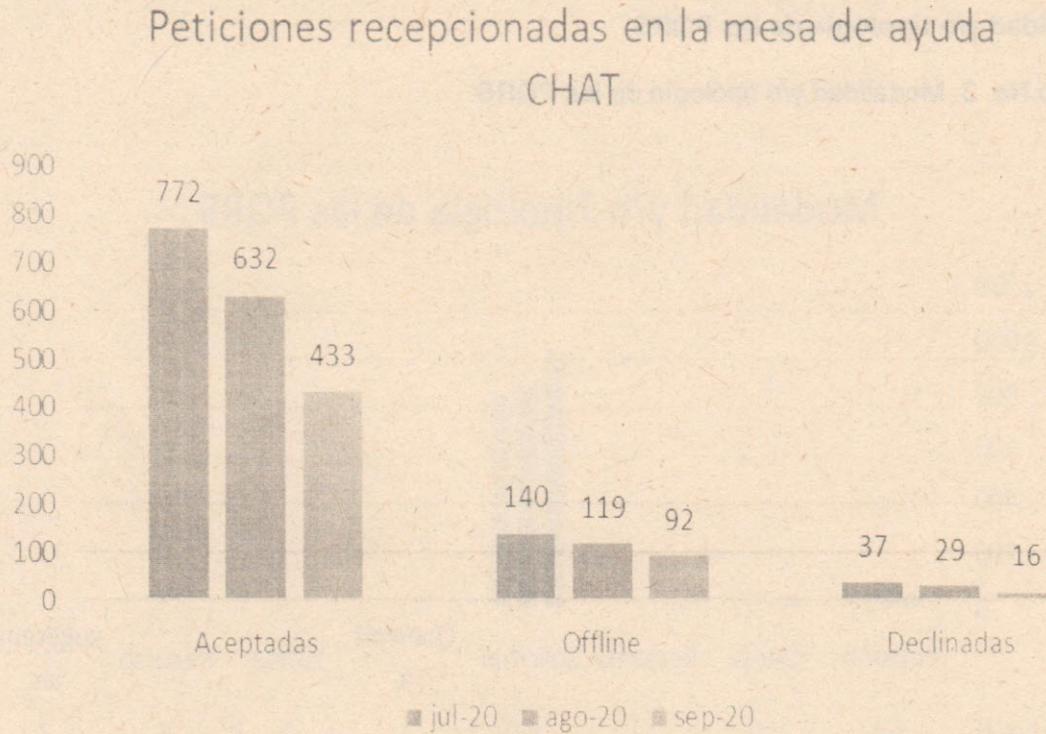
Peticiones ingresadas a través de la mesa de servicio. De acuerdo con el informe suministrado por la Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRS, a través de esta herramienta durante los meses de julio, agosto y septiembre del año 2020, se recibieron un total de 2270 chats, de los cuales 1837 fueron aceptados, que equivalente al 80%, declinan 82, equivalente al 3% y el 351 se recibieron fuera de línea, es decir, que el chat estaba desconectado/no logueado, equivalente al 15%.

Handwritten signature

Handwritten mark



Gráfica No. 4. recepción de chat



Fuente: Elaboración Propia – Oficina de Control Interno

La mesa de ayuda recibió peticiones relacionadas con Soporte usuario predial, Acuerdo predial, Certificación Paz y Salvo Predial, Solicitud de copia de factura de impuesto predial, Reporte de fallas en el servidor, Información ICA, Información medios magnéticos, Aclaración suspensión de términos, Consulta pico y cedula del día, Aclaración restricciones de movilidad, Aclaración permisos de movilidad, Convenios educativos, Información programa familias en acción, Consulta teléfonos de contacto secretaria de salud, Recomendaciones de desinfección y controles sanitarios para conjuntos residenciales, Consulta de directorio establecimientos que atienden a domicilio, Tramites Oficina de Transito, Requisitos Protocolos de bioseguridad, Licencias de Mudanza, Consulta teléfonos de contrato Secretaria de Salud, Apertura gradual de establecimientos comerciales, Estadísticas Municipales Covid-19, Información apertura gradual de Colegios, Información apertura gradual de bares.

Seguimientos a la mesa de ayuda

Fotografía No. 1. Seguimientos chats

22



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 9 de 13

Handwritten notes and screenshots of a mobile application interface. The screenshots show various screens with text in Spanish, including headers like 'Chatcajica' and 'Auditoria Interna'. The text is mostly illegible due to blurring and low resolution.

Handwritten notes at the bottom left: *Alb 15*

Handwritten mark at the bottom right: *u*

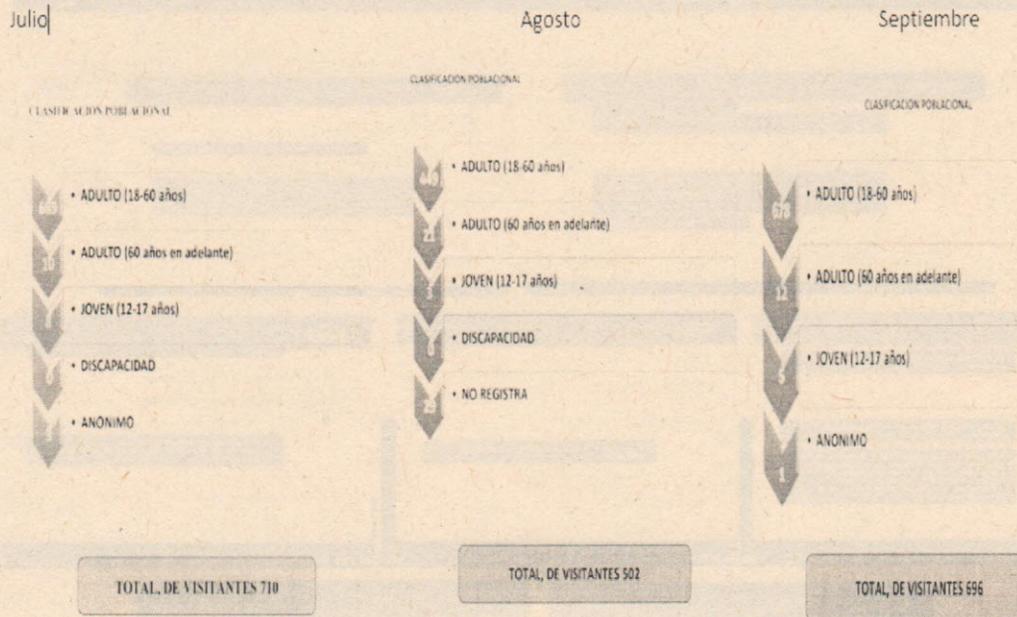
Se han realizado seguimientos a la mesa de ayuda chats en diferentes horarios y días así:

1. Seguimiento el día 14/09/2020 entre las 4:43 p.m. y las 4:43 p.m.
2. Seguimiento el día 17/09/2020 entre las 4:23 p.m. y las 4:24 p.m.
3. Seguimiento el día 23/09/2020 entre las 5:02 p.m. y las 5:03 p.m.
4. Seguimiento el día 30/09/2020 entre las 9:10 a.m. y las 9:11 a.m.
5. Seguimiento el día 05/10/2020 entre las 11:21 a.m. y las 11:22 p.m.
6. Seguimiento el día 09/10/2020 entre las 3:20 p.m. y las 3:21 p.m.
7. Seguimiento el día 15/10/2020 entre las 4:15 p.m. y las 4:15 p.m.
8. Seguimiento el día 16/10/2020 entre las 10:04 a.m. y las 10:04 a.m.
9. Seguimiento el día 22/10/2020 entre las 10:04 a.m. y las 10:08 a.m.
10. Seguimiento el día 06/11/2020 entre las 2:31 p.m. y las 2:32 p.m.

Los seguimientos a la mesa de ayuda chat, se realizaron de manera aleatoria desde el 14/09/2020 al 06/11/2020, mesa que viene operando de manera oportuna y ágil, como se evidencia en la fotografía No. 1, donde se corrobora la atención al usuario de manera inmediata.

Registro de visitantes en el mes de julio, agosto y septiembre de 2020

Fotografía No. 2. Registro visitantes



Fuente: Dirección de Atención al Usuario y PQRS

21

	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 Administración Municipal en sus diferentes dependencias registro en el mes de julio 710 visitantes, agosto 505 visitantes y en el mes de septiembre 696, cabe mencionar que la Alcaldía continua con la prestación del servicio presencial con presencia del 30% de sus colaboradores.

Fortalezas

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

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 seguimiento a todas las dependencias, con el fin de fortalecer la cultura de respuesta oportuna.

El informe de retroalimentación del mes junio de 2020, evidencia respuestas satisfactorias de los usuarios para la Secretaria de Infraestructura y Obras Públicas, Secretaria Jurídica, Secretaria de Planeación, Secretaria General, Secretaria de Educación, Secretaria de Gobierno, Secretaria de Desarrollo Social, Secretaria de Hacienda.

El informe de retroalimentación del mes julio de 2020, evidencia respuestas satisfactorias de los usuarios para la Secretaria de Hacienda, Secretaria de Transporte y Movilidad, Secretaria de Educación, Secretaria de Ambiente y Desarrollo Rural.

El informe de retroalimentación del mes agosto de 2020, evidencia respuestas satisfactorias de los usuarios para la Secretaria General – Talento Humano, Secretaria de Gobierno, Secretaria de Ambiente y Desarrollo Rural, Secretaria de Planeación, Secretaria de Hacienda, Secretaria Jurídica, Oficina de Sisben.

Debilidades

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

Handwritten signature

Handwritten mark



<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>Continuar fortaleciendo las estrategias encaminadas para el trámite oportuno y de calidad a las PQRS.</p>	<p>Revisión documental de los siguientes informes:</p> <p>Informe Retroalimentación de PQRS mes junio de 2020</p> <p>Informe Encuestas de satisfacción mes de julio de 2020</p> <p>Informe Retroalimentación de encuestas mes de julio de 2020</p> <p>Informe Retroalimentación de PQRS mes julio de 2020</p> <p>Informe PQRS mes julio de 2020</p> <p>Informe Registro de visitantes mes julio de 2020</p> <p>Informe Chat institucional mes julio de 2020</p> <p>Informe Chat institucional mes agosto de 2020</p> <p>Informe de satisfacción mes agosto de 2020</p> <p>Informe Retroalimentación de encuestas mes agosto de 2020</p> <p>Informe Registro de visitantes mes agosto de 2020</p> <p>Informe PQRS agosto de 2020</p> <p>Informe Retroalimentación de PQRS de agosto de 2020</p> <p>Informe Chat institucional mes septiembre de 2020</p> <p>Informe Encuesta de satisfacción mes septiembre de 2020</p> <p>Informe PQRS mes septiembre de 2020</p> <p>Informe Retroalimentación de encuestas mes septiembre de 2020</p> <p>Informe Registro de visitantes mes septiembre de 2020.</p>

531

	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

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 veinte (20) días del mes noviembre del año dos mil veinte (2020).

Firma Auditores:

Martha Eloisa 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

531

lu