## SEGUNDO INFORME AUDITORIA DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

**Fecha informe:** 31/05/2021

**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**: 21/05/2021

**Tiempo estimado del proceso de revisión**: 24 horas

**Fecha de finalización de la Auditoria**: 31/05/2021

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

**Alcance:** El periodo a evaluar se encuentra comprendido entre el 1 noviembre y el 31 de diciembre del año dos mil veinte (2020), y los informes que a continuación se relacionan de la vigencia 2021:

- Informe chat institucional año 2020
- Informe chat institucional II semestre 2020
- Informe de Registro de visitantes mes de diciembre de 2020
- Informe de Registro de visitantes mes de enero de 2021.
- Informe encuestas de satisfacción mes de enero de 2021.
- Informe de retroalimentación de PQRS mes noviembre de 2020.
- Informe de retroalimentación de PQRS mes diciembre de 2020.
- Informe retroalimentación de encuestas mes diciembre de 2020.
- Informe retroalimentación de encuestas enero de 2021
- Informe de actualización PQRS vigencia 2020
- Informe encuestas de Satisfacción mes de febrero de 2021.

- Informe PQRS mes de febrero de 2021
- Informe del Chat Institucional febrero de 2021
- Informe de retroalimentación de encuestas mes de enero 2020
- Informe retroalimentación de encuestas mes febrero de 2021
- Informe Chat Institucional mes de marzo de 2021
- Informe Encuestas de Satisfacción mes de marzo de 2021
- Informe de Retroalimentación de PQRS del mes de enero de 2021
- Informe de Registro de Visitantes mes de marzo de 2020
- Informe Retroalimentación de Encuestas mes de marzo de 2021
- Informe encuesta de satisfacción mes abril de 2021
- Informe chat institucional del mes de abril de 2021
- Informe PQRS marzo de 2021
- Informe de Retroalimentación de PQRS del febrero de 2021
- Informe de Retroalimentación de Encuestas abril de 2021
- Informe de Registros de Visitantes abril de 2021
- Informe PQRS abril de 2021

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".

- 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.

Guía de Auditoria para Entidades Públicas. Versión 4. DAFP.

Plan Anual de Auditorías de Gestión vigencia 2021.

> *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

| Actividad | Fecha | Participantes | Estrategias |
|---|---|---|---|
| Planeación: Realizar seguimiento en virtud del plan de auditorías y/o seguimientos de la | Mayo 2021 | 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 | |
|---|---|---|
| **Telefónico** | Línea telefónica PBX (091) 8837077 - 8795356<br>Extensiones<br><br>Control Interno – 131<br>PQRS – 219<br>Contratación – 123<br>Archivo – 138<br>Recepción – 101<br><br>Dirección TICs - 121<br>Hacienda - 112<br>Presupuesto - 141<br>Tesorería - 139<br>Recaudo - 222 | |
| **Físico** | Toda correspondencia, documentos o escritos | |
| **Virtual** | Correo electrónico | contactenos-pqrs@cajica.gov.co<br><br>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 en este momento se encuentra restringido con ocasión de la pandemia Covid-19 | |
| **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*".

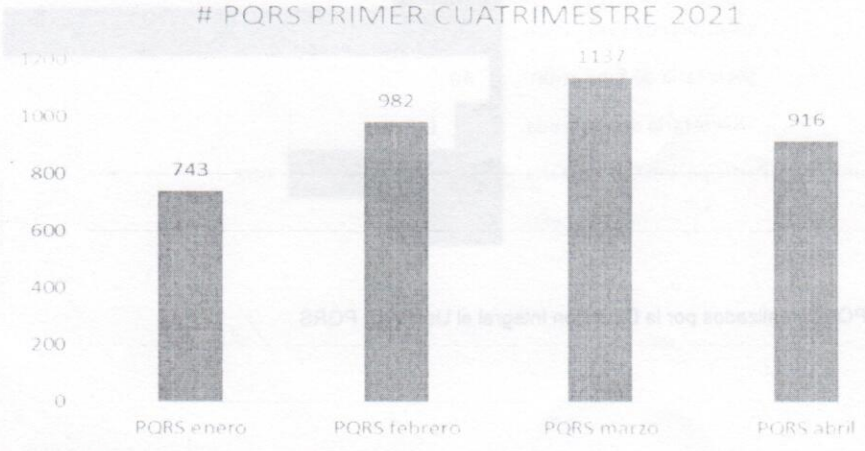
La Dirección de Atención Integral al Usuario PQRS, mediante la realización de informes mensuales, sobre los requerimientos de los ciudadanos, señala que se realiza seguimiento, a través de correos electrónicos con copia al superior inmediato, llamadas telefónicas a usuarios, encuestas de satisfacción, 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 en el primer cuatrimestre de la vigencia 2021**

De acuerdo con los informes mensuales emitidos por la Dirección de Atención Integral al Usuario PQRS, se recibieron durante los meses de enero, febrero, marzo y abril del año del 2021, un total de 4090 PQRS, de las cuales 312 corresponden a entes descentralizados. Así las cosas, 3778 PQRS son competencia de la Alcaldía Municipal de Cajicá.

Grafico No. 1 # PQRS primer cuatrimestre 2021




Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno

Tabla No. 1. Seguimientos PQRS

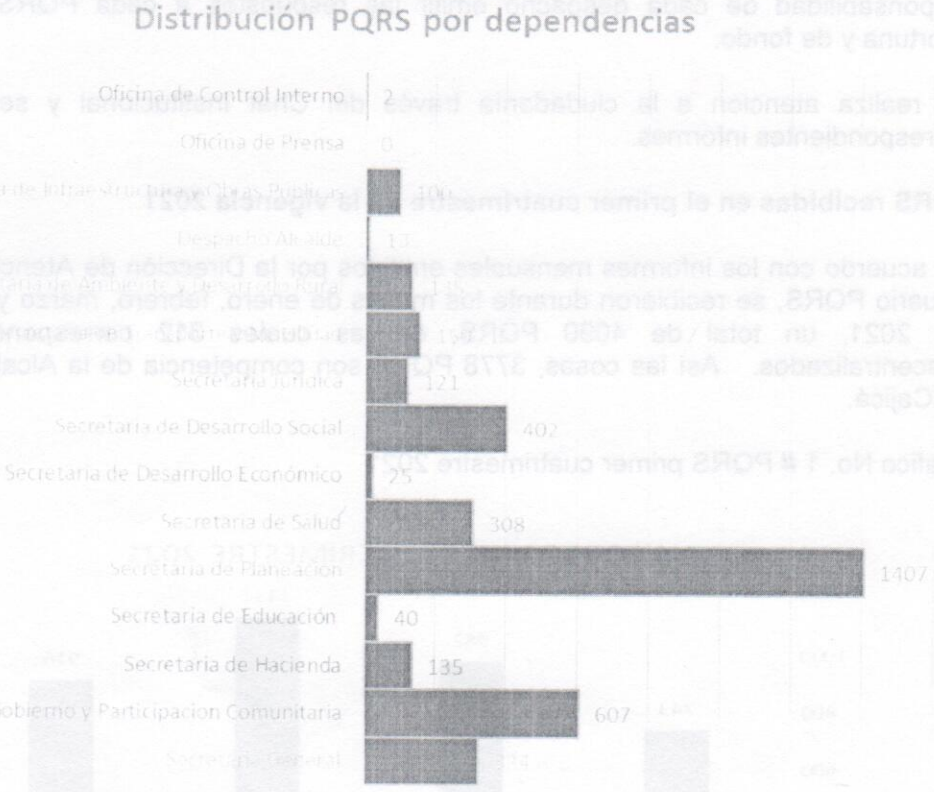
| Recibidas | Contestadas dentro de los términos legales | Por responder |
|---|---|---|
| 3778 | 2744 | 1037 |

Fuente Elaboración oficina de Control Interno

El 73% de las PQRS, recibidas durante el primer cuatrimestre de la vigencia 2021, fueron contestadas dentro del término legal, el 27% se encuentran sin responder, cabe señalar que las que se encuentra por responder están dentro del término conforme lo establecido en el Decreto 491 de 2020, articulo 5, ampliación de términos para atender las peticiones.

**Distribución de las PQRS por dependencias**

Grafico No. 2 Distribución PQRS




Fuente: Informes PQRS, realizados por la Dirección Integral al Usuario y PQRS

De las 3778 PQRS, radicadas en el primer cuatrimestre de la vigencia 2021, se puede observar que el 37% de las PQRS, corresponden a la Secretaria de Planeación, seguida de la Secretaria de Gobierno y Participación Comunitaria con el 16%, Secretaria de Desarrollo Social con el 10%, Secretaria de Salud con el 8%.

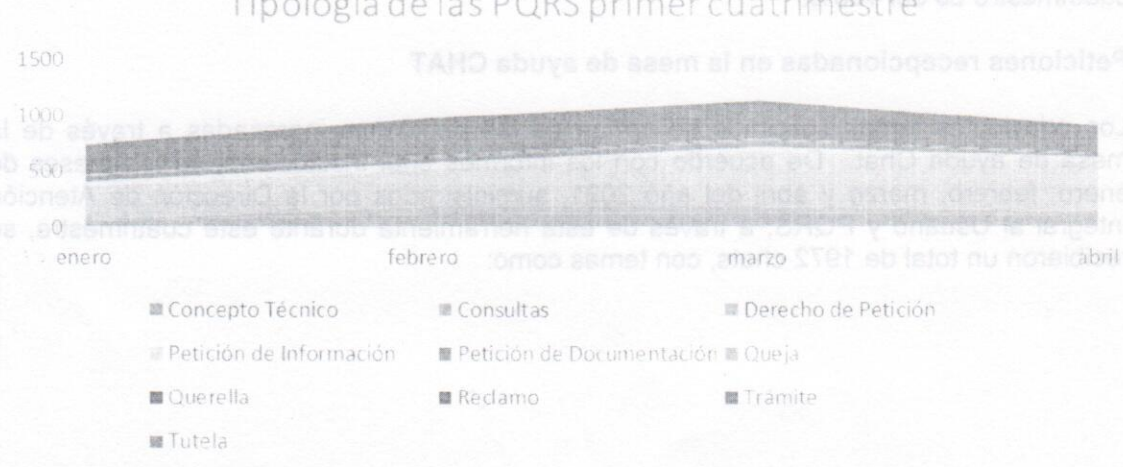
Tabla No. 2. Tipología de las PQRS primer cuatrimestre 2021

| TIPOLOGIA DE LAS PQRS | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Concepto Técnico | Consultas | Derecho de Petición | Petición de Información | Petición de Documentación | Queja | Querella | Reclamo | Trámite | Tutela | Total |
| enero | 55 | 15 | 302 | 32 | 58 | 6 | 2 | 3 | 270 | 0 | 743 |
| febrero | 124 | 71 | 324 | 46 | 51 | 2 | 8 | 8 | 344 | 4 | 982 |
| marzo | 140 | 50 | 508 | 14 | 64 | 2 | 6 | 12 | 337 | 4 | 1137 |
| abril | 109 | 37 | 437 | 44 | 20 | 1 | 2 | 9 | 252 | 5 | 916 |
| Total | 428 | 173 | 1571 | 136 | 193 | 11 | 18 | 32 | 1203 | 13 | 3778 |

Fuente: elaboración oficina de Control Interno

Dentro de la clasificación de las PQRS, para el primer cuatrimestre de la vigencia 2021, se puede evidenciar que el Derecho de Petición es la petición que más se registró, equivalente al 42%, seguido de los trámites equivalente al 32%, en tercer lugar, están los conceptos técnicos con un equivalente al 11%.

Grafico No. 3 Tipología de las PQRS primer cuatrimestre 2021

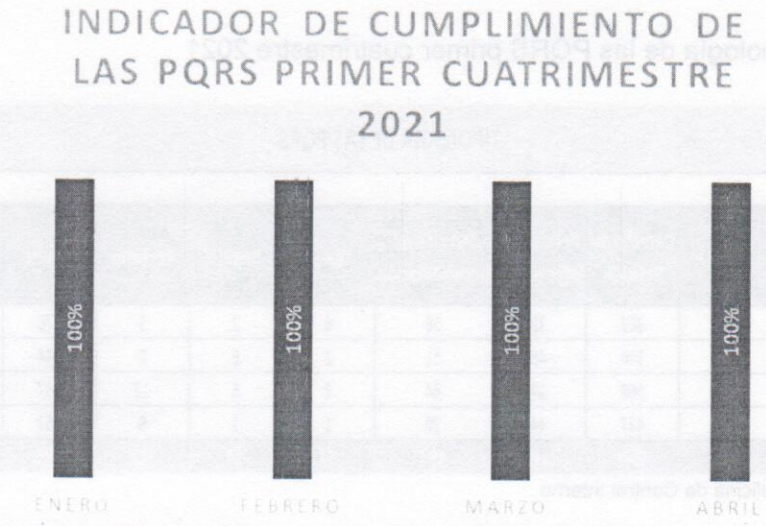



Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno

Se puede apreciar en esta gráfica que marzo es el mes con mayor registro de PQRS, con un total de 1137, siendo el derecho de petición el que más formulado por la ciudadanía, no solo en este mes sino en los demás meses objeto de este informe.

**Indicador de cumplimiento PQRS primer cuatrimestre 2021**

Grafica No. 4 Indicador de Cumplimiento PQRS




Fuente: Informes PQRS, realizados por la Dirección Integral al Usuario y PQRS

El indicador de cumplimiento es tomado de los informes de PQRS presentados por la Dirección de Atención al usuario mes a mes, el cual representa el comportamiento de las PQRS al momento de elaboración de los respectivos informes. Es preciso indicar que mediante Decreto No. 491 de 2020, se adoptaron medidas de urgencia para garantizar la atención y prestación de los servicios, ampliando los términos para la contestación de las PQRS, el cual continua vigente. Así las cosas, el nivel de cumplimiento para este primer cuatrimestre es del 100%.

**Peticiones recepcionadas en la mesa de ayuda CHAT**

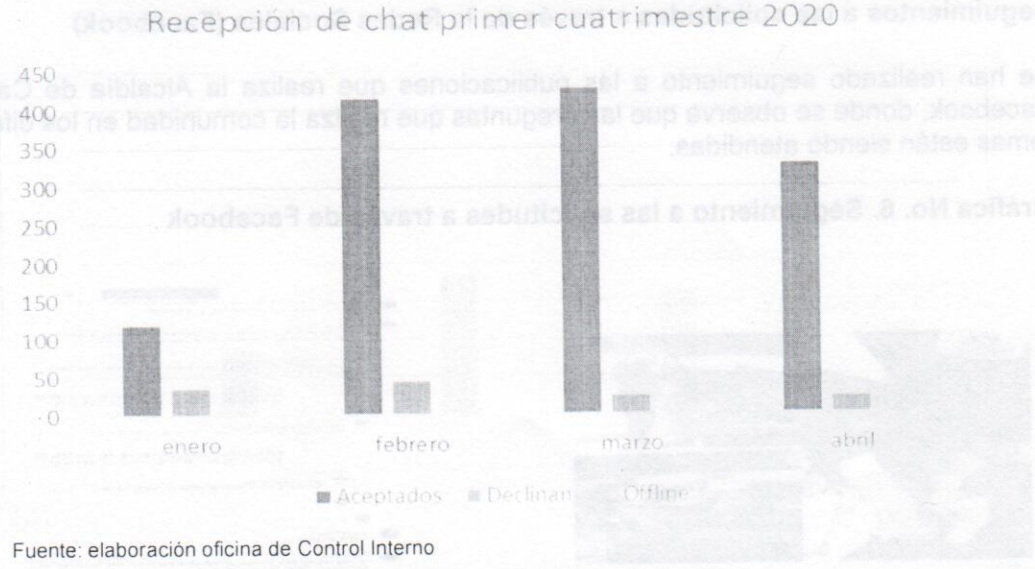
Los principales temas solicitado se toman de las peticiones ingresadas a través de la mesa de ayuda Chat. De acuerdo con los informes chat institucional de los meses de enero, febrero, marzo y abril del año 2021, suministrados por la Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRS, a través de esta herramienta durante este cuatrimestre, se recibieron un total de 1972 chats, con temas como:

## Tabla No. 3. Principales temas solicitados vigencia 2021

| PRINCIPALES TEMAS SOLICITADOS VIGENCIA 2021 | | | |
|---|---|---|---|
| **Enero** | **Febrero** | **Marzo** | **Abril** |
| Soporte usuario predial | Soporte usuario predial | Soporte usuario predial | Soporte usuario predial |
| Acuerdo de pago predial | Certificado Paz y Salvo predial | Certificado Paz y Salvo predial | Certificado Paz y Salvo predial |
| Certificado Paz y Salvo predial | Solicitud de copia de factura de impuesto predial | Solicitud de copia de factura de impuesto predial | Solicitud de copia de factura de impuesto predial |
| Solicitud de copia de factura de impuesto predial | Información ICA | Información ICA | Información ICA |
| Información ICA | Consulta teléfonos de contacto Secretarias | Consulta teléfonos de contacto Secretarias | Consulta teléfonos de contacto Secretarias |
| Consulta teléfonos de contacto Secretarias | Tramites Oficina de Transito | Información Portafolio de Servicios | Información Portafolio de Servicios |
| Tramites Oficina de Transito | Información general Sisben | Tramites Oficina de Transito | Tramites Oficina de Transito |
| Información cupos Instituciones Educativas Públicas | | Información general Sisben | Información general Sisben |
| Información general Sisben | | | Información restricciones de movilidad |
| | | | Información calendario tributario |
| | | | Jornadas de vacunación Covid-19 |

Fuente: elaboración oficina de Control Interno

## Gráfica No. 5. Recepción de chats



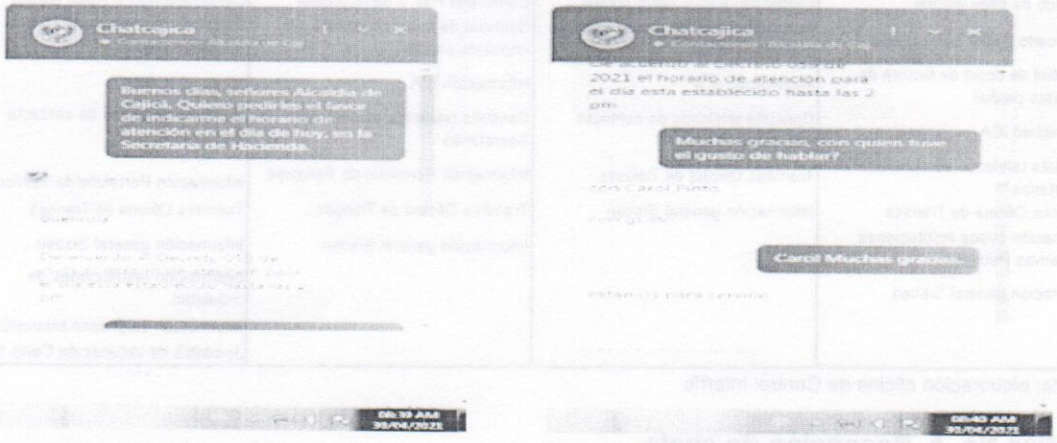

Fuente: elaboración oficina de Control Interno

De acuerdo con los informes chat institucional de los meses de enero, febrero, marzo y abril del año 2021, suministrados por la Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRS, a través de esta herramienta durante este cuatrimestre, se recibieron un total de 1972 chats, de los cuales la mesa de ayuda acepto 1289 conversaciones, Declinaron 127 y en estado Offline o fuera de línea 556, es decir, que el chat estaba desconectado/no bloqueado.

## Seguimiento a la mesa de ayuda chat

La oficina de Control Interno ha realizado seguimientos en diferentes horas, días y meses durante este cuatrimestre a la mesa de ayuda chat, conversaciones que han sido atendidas de manera oportunamente y brindando la información requerida.

**Gráfica No. 6. Seguimiento al chat**

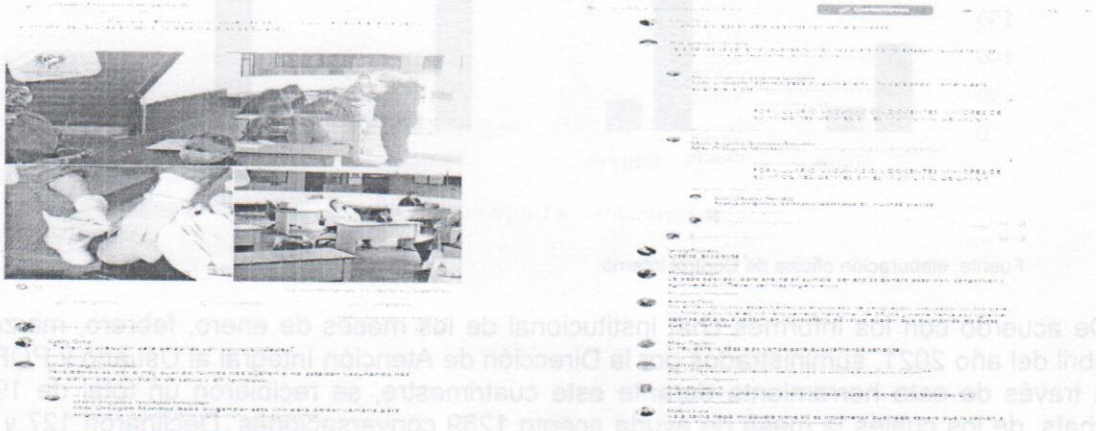



Fuente: Pantallazos chat institucional

## Seguimientos a las solicitudes a través de la Redes Sociales (Facebook)

Se han realizado seguimiento a las publicaciones que realiza la Alcaldía de Cajicá en Facebook, donde se observa que las preguntas que realiza la comunidad en los diferentes temas están siendo atendidas.

**Gráfica No. 6. Seguimiento a las solicitudes a través de Facebook**



Fuente: Pantallazos de Facebook

**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 están siendo 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 de PQRS del primer bimestre del año 2021, evidencia respuestas satisfactorias de los usuarios para la Secretaria de Salud, Secretaria de Gobierno y Participación Comunitaria, Dirección de Contratos y Convenios, Secretaria de Ambiente, Inspección de Policía I y II, Comisaria de Familia I y II, Oficina de Archivo, Secretaria de Transporte y Movilidad, Secretaria Jurídica, Secretaria de Desarrollo Social, Secretaria de Desarrollo Económico, Secretaria de Educación, Secretaria General, Secretaria de Planeación, Secretaria de Hacienda, Oficina de SISBEN, Secretaria de Ambiente y Desarrollo Rural, Secretaria de Infraestructura y Obras Públicas

El informe de retroalimentación de encuestas del primer cuatrimestre del año 2021, evidencia respuestas positivas para la Secretaria de Educación, Secretaria de Planeación, Secretaria de Hacienda, Inspección de Policía I, Secretaria de Desarrollo Económico, Dirección de PQRS, Secretaria de Ambiente y Desarrollo Rural.

**Debilidades**

El ingreso de PQRS, por canales virtuales diferentes a los correos electrónicos contactenos-pqrs@cajica.gov.co y diratenciónalciudadano@cajica.gov.co, y que no son reportadas por las diferentes áreas a la Dirección de Atención Integral al Usuario. No obstante, las mismas fueron contestadas, según informe de Atención al Ciudadano y Pqrs.

**Observaciones:**

| No. OBS | DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN | EVIDENCIA |
|---|---|---|
| 1 | 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.<br><br>Del análisis antes descrito se destacan los siguientes aspectos:<br><br>Continuar fortaleciendo las estrategias para el trámite oportuno y fondo de las PQRS. | Revisión documental siguientes informes:<br>Informe chat institucional año 2020<br>Informe chat institucional II semestre 2020<br>Informe de Registro de visitantes mes de diciembre de 2020<br>Informe de Registro de visitantes mes de enero de 2021.<br>Informe encuestas de satisfacción mes de enero de 2021.<br>Informe de retroalimentación de PQRS mes noviembre y diciembre de 2020.<br>Informe retroalimentación de encuestas mes diciembre de 2020.<br>Informe retroalimentación de encuestas enero de 2021<br>Informe de actualización PQRS 2020<br>Informe encuestas de Satisfacción mes de febrero de 2021.<br>Informe PQRS mes de febrero de 2021<br>Informe del Chat Institucional febrero 2021<br>Informe de retroalimentación de encuestas mes de enero 2020<br>Informe retroalimentación de encuestas mes febrero de 2021<br>Informe Chat Institucional marzo de 2021<br>Informe Encuestas de Satisfacción mes de marzo de 2021<br>Informe de Retroalimentación de PQRS enero de 2021<br>Informe de Registro de Visitantes mes de marzo de 2020<br>Informe Retroalimentación de Encuestas mes de marzo de 2021<br>Informe encuesta de satisfacción mes abril de 2021<br>Informe chat institucional del mes de abril de 2021<br>Informe PQRS marzo de 2021<br>Informe de Retroalimentación de PQRS del febrero de 2021<br>Informe de Retroalimentación de Encuestas abril de 2021<br>Informe de Registros de Visitantes abril de 2021<br>Informe PQRS abril de 2021 |

**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 treinta y uno (31) días del mes mayo del año dos mil veintiuno (2021).

**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