PRIMER INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

Fecha informe: 05/02/2021

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: 02/02/2021

Tiempo estimado del proceso de revisión: 16 horas

Fecha de finalización de la Auditoria: 05/02/2021

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

Alcance: El periodo a evaluar se encuentra comprendido entre el 1 octubre y el 31 de diciembre del año dos mil veinte (2020), y un informe de encuestas correspondiente al mes de septiembre de 2020, sobre los siguientes informes proveniente de la Dirección de Atención al Ciudadano y PQRS:

Informe de Registro de visitantes del mes de octubre de 2020
Informe Retroalimentación de encuestas mes octubre de 2020
Informe encuestas de satisfacción mes de septiembre de 2020
Informe de PQRS del mes de octubre de 2020
Informe de Chat del mes de octubre de 2020
Informe de Chat del mes de noviembre de 2020
Informe encuestas de satisfacción mes de noviembre de 2020
Informe de registro de visitantes mes de noviembre de 2020
Informe retroalimentación de encuestas mes noviembre 2020
Informe PQRS noviembre de 2020
Informe de Retroalimentación de PQRS mes octubre 2020
Informe de encuesta de diciembre de 2020

Informe de Chat del mes de diciembre de 2020
Informe de PQRS del mes de diciembre de 2020
Informe Anual PQRS 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, Sugerencias 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.
- Plan de Acción - Programa Anual de Auditorias Interna 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 Oficina de Control Interno	Febrero 2021	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 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 la vigencia de 2020

De acuerdo con los informes mensuales emitidos por la Dirección de Atención Integral al Usuario PQRS, se recibieron durante la vigencia del 2020, un total de 11655 PQRS, de las cuales 614 corresponden a entes descentralizados. Así las cosas, 11041 PQRS son competencia de la Alcaldía Municipal de Cajicá.

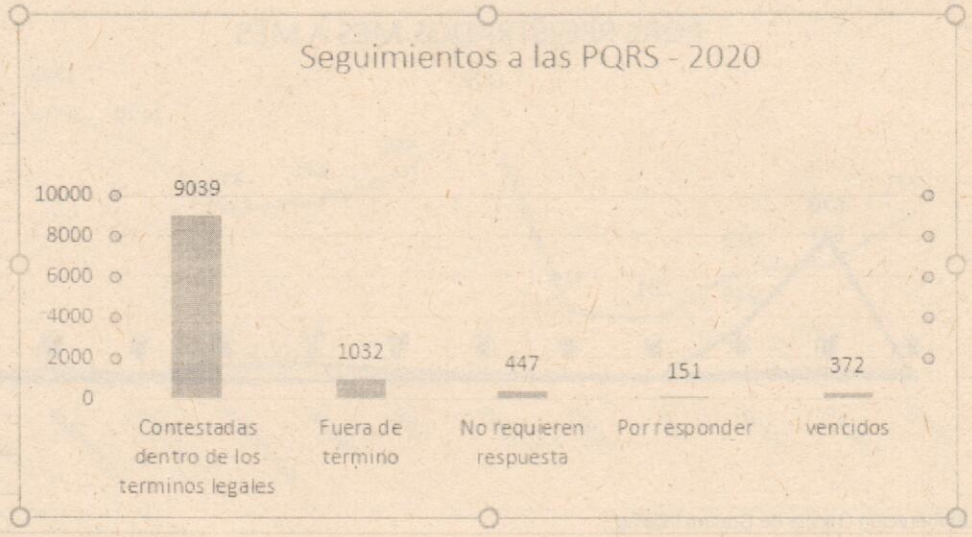
Tabla No. 1. Seguimientos PQRS

Recibidas	Contestadas dentro de los términos legales	Fuera de Término	No requieren Respuesta	Por responder	Vencido
11041	9039	1032	447	151	372

Fuente: Elaboración oficina de Control Interno

El 82% de las PQRS, recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2020, fueron contestadas dentro del término legal, el 9.3% fueron contestadas fuera de término, el 4% de las PQRS no requerían respuesta, el 3.3% se encuentran vencidas y el 1.3% se encuentran sin responder.

Grafico No. 1 Seguimientos a las PQRS



Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno

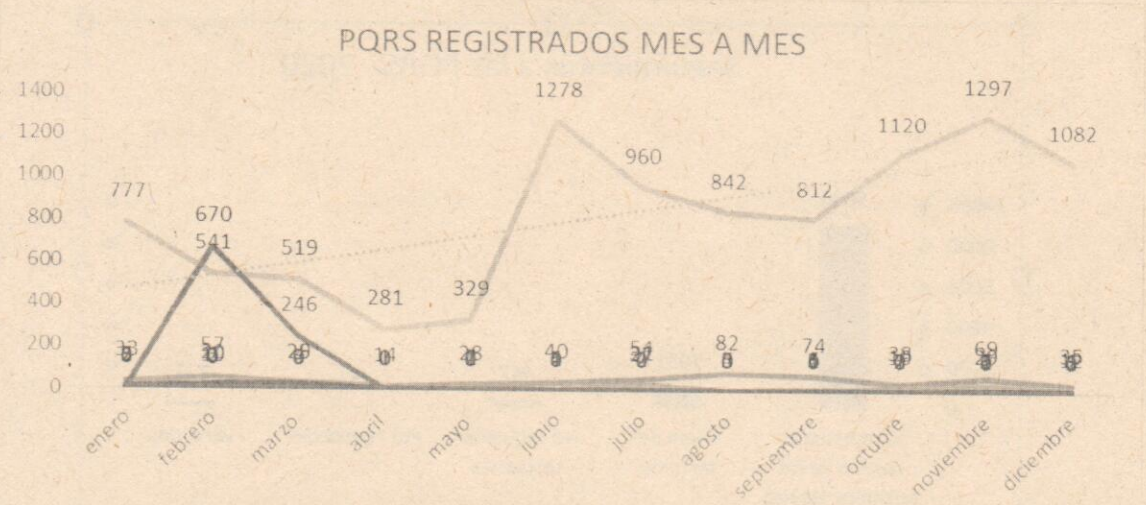
Tabla No. 2. PQRS registrados mes a mes

PQRS POR TEMAS/MES A MES										
	Petición	Queja	Reclamo	Solicitud	Querrella	Tutela	Recursos	Sugerencias	Sin clasificar	Total
enero	33	2	9	777	5	0	7	6	0	839
febrero	57	2	10	541	6	0	20	0	670	1306
marzo	29	2	3	519	4	0	25	0	246	828
abril	14	1	1	281	0	0	1	0	0	298
mayo	28	7	4	329	1	1	2	0	0	372
junio	40	1	5	1278	4	2	1	0	0	1331
julio	54	31	27	960	2	2	4	2	0	1082
agosto	82	5	5	842	4	3	3	0	0	944
septiembre	74	6	5	812	5	4	4	1	0	911
octubre	38	2	19	1120	2	3	2	1	0	1187
noviembre	69	4	29	1297	3	6	7	1	0	1416
diciembre	35	2	12	1082	1	3	6	0	0	1141
Total	359	55	69	6141	22	15	42	4	246	11655

Fuente: elaboración oficina de Control Interno

Durante la vigencia 2020, la PQRS mas registrada en la vigencia 2020, es la solicitud, equivalente al 52% de las PQRS registradas, seguido de las Peticiones con 359 equivalente al 3%.

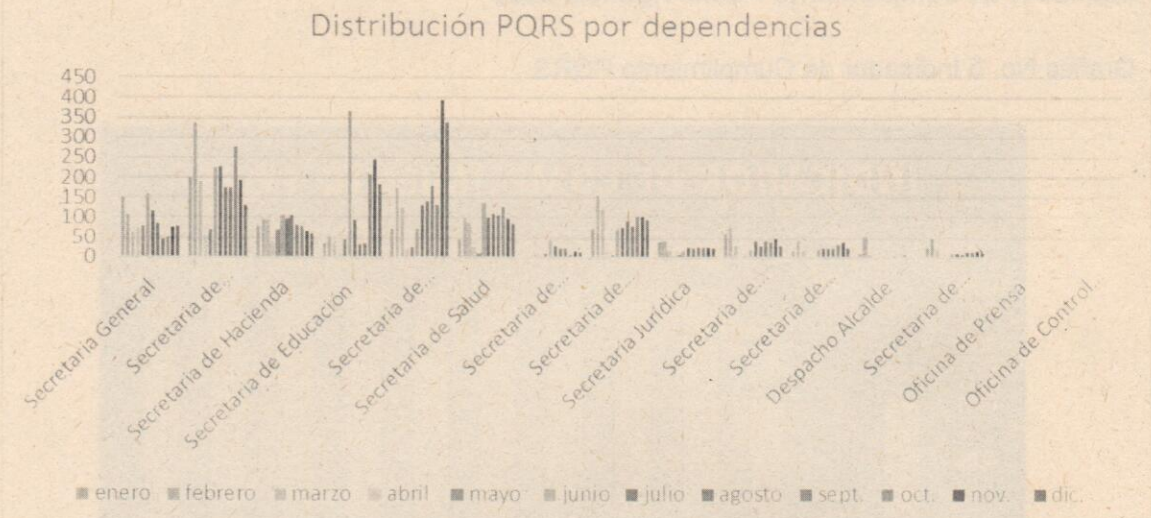
Grafico No. 2 PQRS por temas mes a mes



Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno

Distribución de las PQRS por dependencias

Grafico No. 3 Distribución PQRS

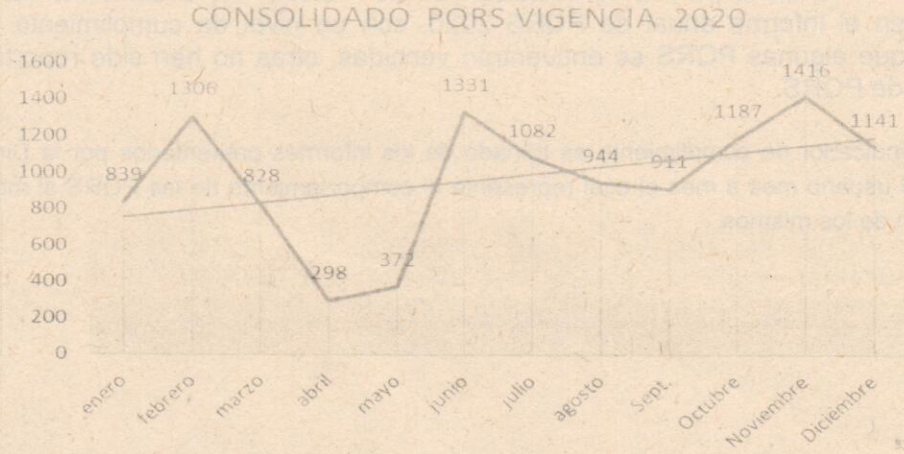


Fuente: Informes PQRS, realizados por la Dirección Integral al Usuario y PQRS

De las 11041 PQRS, radicadas en la vigencia 2020, se puede observar que el 20% de las PQRS, corresponden a la Secretaria de Gobierno y Participación Ciudadana, el 15% son solicitudes dirigidas a la Secretaria Planeación, seguida de la Secretaria de Educación con un 12%.

Consolidado PQRS vigencia 2020

Grafico No. 4 Consolidado PQRS

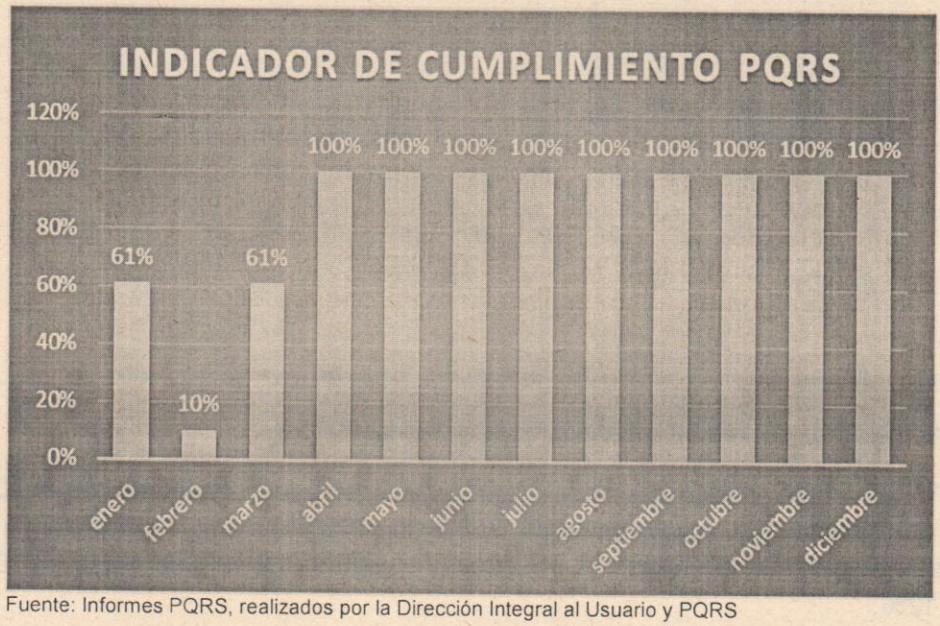


Fuente: Informes PQRS, realizados por la Dirección Integral al Usuario y PQRS

La grafica consolidado PQRS, presenta las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes recibidas mensualmente, observándose que el pico más alto de solicitudes se presentó en el mes de noviembre, seguido por del mes de junio y febrero del año 2020, a la par se observa una disminución considerable en la presentación de PQRS para los meses de abril y mayo, decrecimiento que obedece al estado de emergencia que vive el país por cuenta de la pandemia mundial del coronavirus covid-19.

Indicador de cumplimiento PQRS vigencia 2020

Grafica No. 5 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 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 informes. 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. No obstante, la variación se visualiza en el informe anual de PQRS 2020, con un nivel de cumplimiento del 87%, debido a que algunas PQRS se encuentran vencidas, otras no han sido reportadas a la Dirección de PQRS.

NOTA: El indicador de cumplimiento es tomado de los informes 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 mismos.

Publicación de informes a través del sitio web www.cajica.gov.co

Conforme lo ordena el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en el sitio web de la Alcaldía Municipal de Cajicá, se visualiza el link de quejas, sugerencias y reclamos, el cual está de manera visible y de fácil acceso al ciudadano que consideren realizar sus solicitudes.

Tabla No. 3. Publicación Informes PQRS

Vigencia 2020			Visible en sitio web		Observación
Item	Mes	Informe	SI	NO	
1	enero	Informe de PQRS	X		
		Informe de Retroalimentación de PQRS	X		
		Informe Chat Institucional	X		
		Informe de Encuesta de Satisfacción	X		
		Informe Registro de Visitantes	X		
		Informe de Retroalimentación de Encuestas	X		
2	febrero	Informe de PQRS	X		
		Informe de Retroalimentación de PQRS	X		
		Informe Chat Institucional	X		
		Informe de Encuesta de Satisfacción	X		
		Informe Registro de Visitantes	X		
		Informe de Retroalimentación de Encuestas	X		
3	marzo	Informe de PQRS	X		
		Informe de Retroalimentación de PQRS	X		
		Informe Chat Institucional	X		
		Informe de Encuesta de Satisfacción	X		
		Informe Registro de Visitantes		X	
		Informe de Retroalimentación de Encuestas		X	
4	abril	Informe de PQRS	X		
		Informe de Retroalimentación de PQRS	X		
		Informe Chat Institucional	X		
		Informe de Encuesta de Satisfacción		X	
		Informe Registro de Visitantes	X		
		Informe de Retroalimentación de Encuestas		X	
5	mayo	Informe de PQRS	X		
		Informe de Retroalimentación de PQRS		X	
		Informe Chat Institucional	X		
		Informe de Encuesta de Satisfacción		X	
		Informe Registro de Visitantes	X		

		Informe de Retroalimentación de Encuestas		X	
6	Junio	Informe de PQRS		X	
		Informe de Retroalimentación de PQRS		X	
		Informe Chat Institucional		X	
		Informe de Encuesta de Satisfacción		X	
		Informe Registro de Visitantes		X	
		Informe de Retroalimentación de Encuestas		X	
7	julio	Informe de PQRS		X	
		Informe de Retroalimentación de PQRS	X		
		Informe Chat Institucional		X	
		Informe de Encuesta de Satisfacción		X	
		Informe Registro de Visitantes		X	
		Informe de Retroalimentación de Encuestas		X	
8	agosto	Informe de PQRS		X	
		Informe de Retroalimentación de PQRS		X	
		Informe Chat Institucional		X	
		Informe de Encuesta de Satisfacción		X	
		Informe Registro de Visitantes		X	
		Informe de Retroalimentación de Encuestas		X	
9	septiembre	Informe de PQRS		X	
		Informe de Retroalimentación de PQRS		X	
		Informe Chat Institucional		X	
		Informe de Encuesta de Satisfacción		X	
		Informe Registro de Visitantes		X	
		Informe de Retroalimentación de Encuestas		X	
10	octubre	Informe de PQRS		X	
		Informe de Retroalimentación de PQRS		X	
		Informe Chat Institucional		X	
		Informe de Encuesta de Satisfacción		X	
		Informe Registro de Visitantes		X	
		Informe de Retroalimentación de Encuestas		X	
11	noviembre	Informe de PQRS		X	
		Informe de Retroalimentación de PQRS	X		
		Informe Chat Institucional		X	
		Informe de Encuesta de Satisfacción		X	
		Informe Registro de Visitantes		X	
		Informe de Retroalimentación de Encuestas		X	

12	diciembre	Informe de PQRS		X	
		Informe de Retroalimentación de PQRS	X		
		Informe Chat Institucional		X	
		Informe de Encuesta de Satisfacción		X	
		Informe Registro de Visitantes	X		
		Informe de Retroalimentación de Encuestas	X		
13	**Informe Anual vigencia 2020**			X	

Peticiones recepcionadas en la mesa de ayuda CHAT

Peticiones ingresadas a través de la mesa de servicio. De acuerdo con el informe chat institucional del mes de diciembre del año 2020, suministrado por la Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRS, a través de esta herramienta durante este mes, se recibieron un total de 176 chats, 98 conversaciones fueron aceptadas, declinan 15 y 63 se recibieron fuera de línea, es decir, que el chat estaba desconectado/no logueado.

Gráfica No. 6 Recepción de chats

Fuente: Informes chat institucional mes diciembre de 2020 - Dirección Integral al Usuario y PQRS

La mesa de ayuda chat, 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, Información ICA, Convenio educativos, Tramites oficina de Transito.

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 mes octubre de 2020, evidencia respuestas satisfactorias de los usuarios para la Oficina de Sisben, Secretaria de Planeación, Secretaria de Hacienda.

El informe de retroalimentación de encuestas del mes de noviembre de 2020, evidencia respuestas positivas para la Secretaria de Hacienda, Inspección de Policía I, Comisaria de Familia II, Secretaria de Educación.

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.

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. Del análisis antes descrito se destacan los siguientes aspectos: Se recomienda a todas las Secretarias, Direcciones y Jefes de Oficina de la Administración Municipal, tomar medidas y controles efectivos para responder dentro de los términos establecidos, a fin de evitar la materialización del riesgo. Realizar análisis a la causa raíz que origina la materialización del riesgo.	Revisión documental siguientes informes: Informe de Registro de visitantes del mes de octubre de 2020 Informe Retroalimentación de encuestas mes octubre de 2020 Informe encuestas de satisfacción mes de septiembre de 2020 Informe de PQRS del mes de octubre de 2020 Informe de Chat del mes de octubre de 2020 Informe de Chat del mes de noviembre de 2020 Informe encuestas de satisfacción mes de noviembre de 2020 Informe de registro de visitantes mes de noviembre de 2020 Informe retroalimentación de encuestas mes noviembre 2020 Informe PQRS noviembre de 2020 Informe de Retroalimentación de PQRS mes octubre 2020 Informe de encuesta de diciembre de 2020 Informe de Chat del mes de diciembre de 2020 Informe de PQRS del mes de diciembre de 2020 Informe anual PQRS 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 cinco (05) días del mes febrero 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