INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA
Informe de Seguimiento a la Gestión de las PQRS

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	27	Mes:	01	Año:	2022

Nombre de la Entidad: Alcaldía Municipal de Cajicá

Proceso Auditado (Aspecto evaluable, unidad Auditable: Gestión de Atención al Ciudadano y PQRS

Objetivo de la Auditoria: 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.

Realizar seguimiento al informe de segunda línea de defensa de PQRS

Lugar de la Auditoria: Oficina de Control Interno

Equipo de Trabajo de Auditoria:

Omar Giovanni Sánchez Nova – Jefe Oficina de Control Interno

Luz Dary Cardozo – Profesional Universitaria – Oficina de Control Interno

Nombre Líder del Proceso: Luz Marina Carrón Navarrete (Directora)

Funcionarios Entrevistados: Ninguno

Fecha de inicio de la Auditoria: 26/01/2022

Tiempo estimado del proceso de revisión: 16 horas

Fecha de finalización de la Auditoria: 27/01/2022

Alcance de la Auditoria: Seguimiento al Informe PQRS segundo semestre (Julio-diciembre de 2021), efectuado por la Segunda Línea de defensa de PQRS.

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".
- **Decreto 648 de 2017, artículo 16**: Adiciónese al Capítulo 4 del Título 21, Parte 2, Libro 2 del Decreto 1083 de 2015, los siguientes artículos:
- **...Artículo 2.2.21.4.9** informes. Los jefes de control interno o quienes hagan sus veces deberán presentar los informes que se relacionan a continuación:
- b. Los informes a que hace referencia los artículos 9 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- **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

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.

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

RESUMEN EJECUTIVO

La Auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, que se constituye en un elemento clave para el seguimiento y evaluación de los controles establecidos por la entidad, entregando de manera razonable información acerca del funcionamiento de todo el sistema, permitiendo con ello a la Alta Dirección la toma de decisiones en procura de la mejora y del cumplimiento de los objetivos institucionales.

El seguimiento se realizó al Informe de PQRS correspondiente al segundo semestre (julio-diciembre), de la vigencia 2021.

En este estado de cosas, es preciso señalar que la Oficina de Control Interno aplica el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), es decir, que con anterioridad a la auditoria se estable un programa o plan de auditorías que permite conocer objetivos y responsables de las misma, el cual es aprobado por el Comité Institucional de Control Interno.

Principales Situaciones Detectadas /Resultados de la Auditoría /Recomendaciones:

La Oficina de Control Interno del Municipio de Cajicá – Cundinamarca, practicó seguimiento al Informe de segunda línea de defensa denominado Informe PQRS segundo semestre de 2021, para el proceso misión 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*".

Procedimiento Utilizado

Actividad	Fecha	Participantes	Estrategias
Seguimiento de la Oficina de Control Interno informes de Ley	Enero de 2022	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 – 101 PQRS – 1004 Contratación – 1006 Archivo – 1009 Recepción – 1012 Dirección TICs - 2004 Hacienda – 7000 -122 Presupuesto – 7001 - 112 Tesorería – 7000 Recaudo – 7000	
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, el cual en este momento se encuentra restringido con ocasión de la pandemia Covid-19, no obstante, se recibe correspondencia a personas priorizadas.	
Buzones	Se han dispuesto 6 buzones de PQRS, donde los usuarios pueden consignar sus peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias.	

Tiempos de respuesta a las PQRS

Los términos para dar respuesta a los derechos de petición y demás solicitudes que ingresen a la Alcaldía Municipal de Cajicá varían de acuerdo al tipo de solicitud que realicen los usuarios, cabe indicar que actualmente nos encontramos en Estado de Emergencia Económica, Social y Ecología y los términos para dar respuesta a los derechos de petición se han ampliado conforme lo dispone el Decreto 491 de 2020 del Ministerio de Justicia y del Derecho.

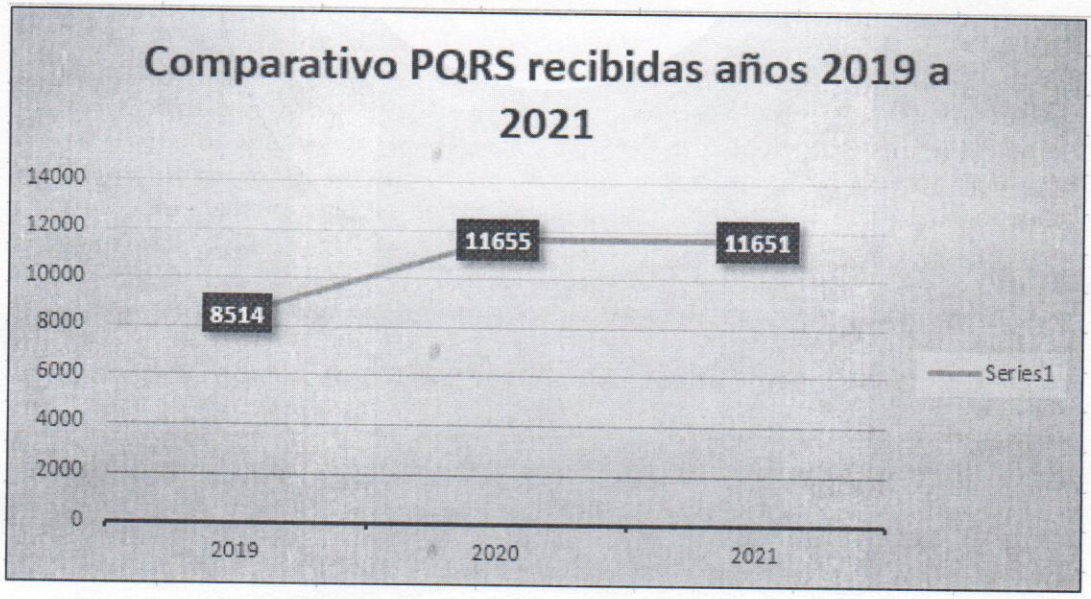
Tiempos de respuesta (Decreto 491 de 2020)		
30 días	**20 días**	**35 días**
Regla general, las peticiones de contenido general y particular, que normalmente se responden a 15 días, tendrán término de respuesta de 30 días hábiles.	Las peticiones de documentos y de información, que normalmente se responden a 10 días, tendrán término de respuesta de 20 días hábiles.	Las peticiones de consulta de relación a materias a su cargo que normalmente se responde en 30 días, tendrán término de respuesta de 30 días hábiles

Comparativo PQRS recibidas durante los últimos tres años (2019, 2020 y 2021).

Tabla No. 1. Comparativo PQRS recibidas durante los últimos tres años (2019, 2020 y 2021).

PQRS	Cantidad por año		
Meses	2019	2020	2021
enero	585	839	473
febrero	675	1306	982
marzo	783	828	1137
abril	840	298	916
mayo	840	372	824
junio	751	1331	666
julio	913	1082	1151
agosto	807	944	1159
septiembre	367	911	1284
octubre	725	1187	1059
noviembre	661	1416	1059
diciembre	567	1141	941
Total general	8514	11655	11651

Grafica No. 1. Comparativo PQRS recibidas años 2019 a 2021



Se puede evidenciar que para el año 2019, se recibieron un total de 8514 PQRS, mientras que para los años 2020 y 2021 se recibieron 11655 y 11651 respectivamente, es decir, que se recibieron a través de los distintos canales de atención un porcentaje equivalente al 26.9% más respecto del año 2019, teniendo que cuenta que los dos últimos años el proceso personalidad ante ventanilla única se encuentra restringido con ocasión de la pandemia del covid-19.

PQRS recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2021

Tabla No. 2. Seguimientos PQRS segundo semestre vigencia 2021

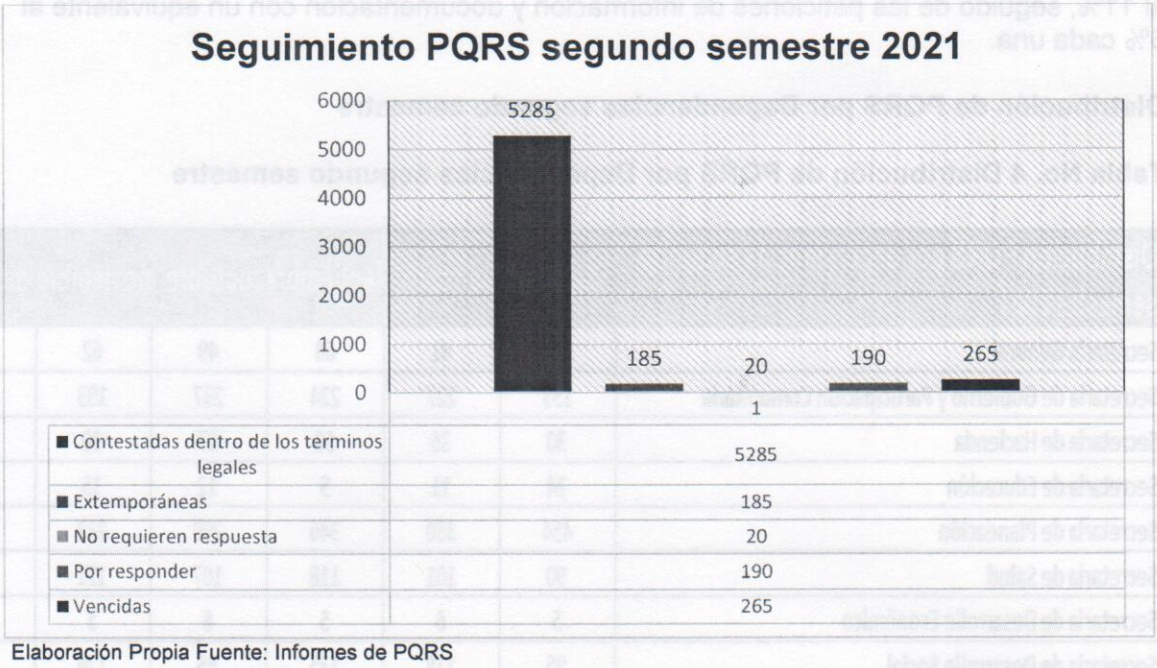
Recibidas	Contestadas dentro de los términos legales	Fuera de Término	No requieren Respuesta	Por responder	Vencidas
5945	5285	185	20	190	265

Elaboración Propia Fuente: Informes de PQRS

De acuerdo con el informe de PQRS, del segundo semestre de la vigencia 2021, emitidos por la Dirección de Atención Integral al Usuario PQRS, se recibieron durante los meses de agosto a diciembre del año 2021, un total de 5945 PQRS, de las cuales 707 corresponden a entes descentralizados. Así las cosas, 5945 PQRS son competencia de la Alcaldía Municipal de Cajicá.

Seguimiento PQRS Segundo semestre de 2021

Grafica 2. Seguimiento PQRS segundo semestre de 2021



Elaboración Propia Fuente: Informes de PQRS

Durante el segundo semestre de la vigencia 2021, se recibieron un total de 5945 PQRS, de las cuales el 88.9%, fueron contestadas dentro del término legal, el 3.1% fueron respondidas extemporáneamente, 3.2% se encuentran dentro del término para responder y el 4.5% equivalente a 265 se encuentran vencidas, es decir, que no se han contestado.

Tabla No. 3 PQRS registrados mes a mes

PQRS POR TEMAS/MES A MES julio a diciembre de 2021											
	Concepto Técnico	Consultas	Derecho de Petición	Petición de Información	Petición de Documentación	Queja	Querella	Reclamo	Trámite	Tutela	Total
julio	94	53	434	71	49	3	4	15	424	4	1151
agosto	129	48	577	67	39	2	0	16	272	9	1159
septiembre	166	48	589	69	57	1	0	11	336	7	1284
octubre	154	27	437	78	62	4	1	19	273	4	1059
noviembre	126	36	472	98	69	2	0	11	241	4	1059
diciembre	70	22	436	59	166	4	0	4	178	2	941
Total	739	234	2945	442	442	16	5	76	1724	30	

Elaboración Propia Fuente: Informes de PQRS

De acuerdo con los Informes PQRS del segundo semestre de la vigencia 2021, la PQRS mas registrada es el Derecho de Petición, equivalente al 44% de las PQRS registradas, seguido de las Tramites equivalentes al 25%, los conceptos técnicos con un equivalente al 11%, seguido de las peticiones de información y documentación con un equivalente al 6% cada una.

Distribución de PQRS por Dependencias segundo semestre

Tabla No. 4 Distribución de PQRS por Dependencias segundo semestre

Distribución PQRS por dependencias segundo semestre 2021	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
Secretaria General	50	41	68	49	62	169
Secretaria de Gobierno y Participacion Comunitaria	155	227	224	237	193	136
Secretaria de Hacienda	30	36	50	27	30	36
Secretaria de Educación	14	11	9	12	15	8
Secretaria de Planeación	454	330	346	260	232	201
Secretaria de Salud	90	101	118	107	121	51
Secretaria de Desarrollo Económico	5	6	5	8	5	6
Secretaria de Desarrollo Social	95	118	135	95	126	108
Secretaria Jurídica	41	29	39	23	25	26
Secretaria de Transporte y Movilidad	45	40	60	55	53	41
Secretaria de Ambiente y Desarrollo Rural	34	46	43	26	40	32
Despacho Alcalde	3	2	5	1	1	2
Secretaria de Infraestructura y Obras Públicas	22	60	35	39	35	19
Oficina de Prensa	0	0	0	0	0	1
Oficina de Control Interno	0	0	1	1	4	3
Total	1038	1047	1138	940	942	839

De acuerdo con los informes mensuales de PQRS, durante el segundo semestre de la vigencia 2021, la Secretaria de Planeación fue la que más ingreso tuvo con un total de 1823, seguida de la Secretaria de Gobierno y Participación Comunitaria, con 1172 ingresos, y la Secretaria de Desarrollo Social con 677 ingresos.

Nivel de Percepción Ciudadana

De acuerdo con los informes de registro de visitantes de los meses de julio a diciembre del año 2021, reportados por parte de la Dirección de Atención al Usuario y PQRS, se puedo establecer el nivel de satisfacción ciudadana para el segundo semestre del año 2021 así:

Nivel de satisfacción atención al ciudadano	
julio	80,32%
agosto	87.02%
septiembre	80.74%
octubre	87,47%
noviembre	91,79%
diciembre	88,18%

Como se observa que el nivel de percepción ciudadana es positivo, ya que la valoración dada por la ciudadanía durante el semestre inmediatamente anterior, supera el 85% de satisfacción, sin embargo, la percepción negativa promedio es 15%, lo cual se convierte en un reto para la entidad en lo que respecta a atención oportuna y de calidad.

Aspectos Positivos:

Contar con cinco (5) canales de atención al usuario y PQRS.

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 al Usuario y PQRS, realiza control y seguimientos constantes a las PQRS que recibe, no obstante, la responsabilidad sobre la respuesta de fondo, oportuna y congruente es de cada dependencia.

Observaciones:

No. OBS	DESCRIPCION DE LA OBSERVACION	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 las Gestión de PQRS. Del análisis antes descrito se destacan los siguientes aspectos: Se observan debilidades en cuanto al cumplimiento en los tiempos de respuesta equivalente al 3.1% y del 4.5% de PQRS vencidas. Se recomienda evaluar los motivos de los incumplimientos a las PQRS, y en los casos aplicables, tomar las medidas disciplinarias del caso. Continuar fortaleciendo la cultura del autocontrol en funcionarios y contratistas, a través de capacitaciones en temas relacionadas con el trámite de las peticiones, tiempos de respuesta, quejas, riesgos, responsabilidades y procedimientos internos. Enfatizar con cada área que se responda con claridad y veracidad en la información solicitada. Ser reiterativos explicando a los usuarios que en el manual de ventanilla de atención al usuario el cual se encuentra en la página de la Alcaldía Municipal de Cajicá https://www.cajica.gov.co/docdown/archi/2021/Manual/MANUAL%20DE%20VENTANILLA%20DE%20ATENCI%C3%93N%20AL%20CIUDADANO.pdf se describe que es una petición, queja, reclamo, felicitación, recurso, de manera que se identifique el manejo a cada una de estas para la mejora continua del mismo proceso. Fortalecer la comunicación entre cada una de las áreas de la empresa de manera que se permita un flujo de información coherente y eficiente para dar en tiempo y términos respuesta a cada una de las solicitudes allegadas a la alcaldía.	Informe PQRS segundo semestres vigencia 2021

Conclusiones de la Auditoría:

La Dirección de Atención al Usuario y PQRS, mantuvo en operación todos sus canales de atención, monitoreando las necesidades de los ciudadanos y procurando gestionar los recursos físicos y humanos en pro de la prestación de un servicio oportuno y de calidad.

SUPERVISIÒN 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 veintisiete (27) días del mes enero del año dos mil veintidós (2022).

Firma Auditor:

OMAR GIOVANNI SÁNCHEZ NOVA
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Luz Dary Cardozo – Profesional Universitaria
Revisó: Omar Giovanni Sánchez Nova – Jefe Oficina Control Interno