

 <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ</b>	<b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO: GEM-FM-022</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>FECHA: 16/AGO/2022</b>

**INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA  
PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

<b>TIPO DE INFORME</b>	<b>Auditoría</b>	<b>X</b>
	<b>Seguimiento</b>	

<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	<b>Día:</b>	<b>02</b>	<b>Mes</b>	<b>10</b>	<b>Año</b>	<b>2023</b>
-------------------------------------	-------------	-----------	------------	-----------	------------	-------------

<b>Aspecto Evaluable (Unidad Auditable):</b>	Proceso Gestión de Atención Integral al Ciudadano y PQRS
<b>Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):</b>	<b>DRA. LUZ MARINA CARRÓN NAVARRETE</b> Directora Operativa Atención Integral al Usuario y al Ciudadano PQRS
<b>Objetivo de la Auditoría:</b>	Analizar -Procedimiento De Gestión De PQRS -Manual De Ventanilla De Atención Al Ciudadano Seguimiento Indicadores. Seguimiento Mapa de riesgos Revisión del Normograma. Revisión de Gestión Documental. Revisión estado PQRS. Contratación a Cargo.
<b>Alcance de la Auditoría:</b>	La Auditoria se realizó entre el 18/09/2023 y el 22/09/2023 en la Dirección de Atención Integral al Usuario y al Ciudadano PQRS enfocada en Analizar el Procedimiento de Gestión de PQRS, el Manual de Ventanilla de Atención Al Ciudadano, seguimiento Indicadores, Seguimiento Mapa de riesgos, Revisión del Normograma, Revisión de Gestión Documental, Revisión estado PQRS, Contratación a Cargo así mismo se validarán las operaciones de los procedimientos antes mencionados, realizadas entre el 01/07/2022 a la fecha, al Proceso Gestión Atención al Ciudadano y PQRS.
<b>Criterios de la Auditoría:</b>	Constitución Política de Colombia Ley 87 de 1993. "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones".  Ley 594 de 2000 "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones." Acuerdo 042 de 2002 "Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, se regula el Inventario Único Documental y se desarrollan los artículos 21, 22, 23 y 26 de la Ley General de Archivos 594 de 2000". Archivo General de la Nación.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO: GEM-FM-022</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>FECHA: 16/AGO/2022</b>

	<p>Acuerdo 038 de 2002 "Por el cual se desarrolla el artículo 15 de la Ley General de Archivos 594 de 2000" Archivo General de la Nación.</p> <p>Acuerdo 03 de 2020, "Plan de Desarrollo Cajicá Tejiendo Futuro, Unidos con toda Seguridad 2020-2023.</p> <p>Mapa de Riesgos Institucional Isolución</p> <p>Procedimiento para la atención a las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos</p> <p>Normograma</p> <p>Circular AMC-SG-ACM-C-001-23 - Cronograma de Transferencias 2023 Oficina de Archivo Central – Alcaldía Municipal de Cajicá.</p> <p>Plan Anual de Auditorías de Gestión basado en riesgos vigencia 2023.</p>
--	---

Reunión de Apertura						Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre					
Día	18	Mes	09	Año	2023	Desde	18/09/2023	Hasta	22/09/2023	Día	02	Mes	10	Año	2023
							D/M/A		D/M/A						

<b>Jefe Oficina de Control Interno</b>	Omar Giovanni Sánchez Nova
<b>Auditor Líder</b>	Omar Giovanni Sánchez Auditor Líder Lizeth Paola Mendieta Moreno Equipo Auditor Maria Liliana Martínez Bayona Equipo Auditor Gladys Mancera González Observador

### METODOLOGÍA:

La Oficina de Control Interno del Municipio de Cajicá – Cundinamarca, adelantó las siguientes actividades tendientes a dar cumplimiento al presente seguimiento.

- Planificación de la auditoria.
- Se remitió Notificación de Auditoria Interna No. 009-2023, de fecha 07/09/2023, a la Dirección de Atención Integral al Usuario y al Ciudadano PQRS, comunicando la programación de la auditoria interna al Proceso Gestión de Atención Integral al Ciudadano y PQRS.
- El día 18/09/2023, se dio Apertura a la Auditoria al Proceso Gestión de Atención Integral al Ciudadano y PQRS, dando a conocer el Plan de Trabajo en cuanto a objetivos, criterios, alcance, auditores, entre otros.
- Los días 18 al 22 de septiembre de 2023, se llevó a cabo la auditoria Proceso Gestión de Atención Integral al Ciudadano y PQRS, donde se entrevistaron a los siguientes funcionarios: Dra. Luz Marina Carrón Navarrete y Mónica Evelin Hernández Guerrero.

### 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 continua y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA	CÓDIGO: GEM-FM-022
	FORMATO	VERSIÓN: 01
	INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO	FECHA: 16/AGO/2022

El desarrollo de la Auditoria se centró en Analizar el Procedimiento De Gestión De PQRS y el Manual De Ventanilla De Atención Al Ciudadano, así mismo el Seguimiento a Indicadores, Seguimiento Mapa de riesgos, Revisión del Normograma, Revisión de Gestión Documental, Revisión estado PQRS, Contratación a Cargo.

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 establece 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.

### DESARROLLO DE LA AUDITORIA:

La auditoría se lleva a cabo en la Oficina de la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS, que se encuentra en el primer piso del Palacio Municipal de Cajicá. En el inicio de la auditoría, se indaga con la Directora Operativa Atención Integral al Usuario y al Ciudadano PQRS acerca de la denominación de la dirección, el procedimiento y el cargo; esto se debe a que hemos identificado varios documentos que utilizan nombres diferentes, lo que no brinda una claridad suficiente sobre cuál es el nombre oficial asignado. Nuestro objetivo es establecer una única referencia que promueva la unidad de concepto en este sentido.

A lo anterior la Directora procede a hacer la respectiva averiguación con el Director de Gestión Humana, Dr. Daniel Esteban Martínez Chamucero, toda vez que desde la Oficina de Control Interno se manifestó que en el Decreto 057 de 2022 se encuentran tres nombres de la dirección y que el ideal es unificar el nombre para tener claridad. Información tomada del "Decreto 057 de 2022, En la tabla de contenido 14.3. DIRECCION DE ATENCION AL USUARIO Y AL CIUDADANO. En el Artículo 82. DE LA MISION Y PROPOSITO DE LA DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS y por último en el Artículo 83. DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y AL CIUDADANO PQRS". La Directora Operativa De Atención Integral al Usuario y al Ciudadano PQRS manifiesta que la respuesta dada por el Director de Gestión Humana es **DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y AL CIUDADANO PQRS**, para lo cual desde la Oficina de Control Interno se recomienda hacer las modificaciones a los diferentes documentos, los cuales deben contener la información unificada del nombre seleccionado, eso incluye página web, procedimientos, manuales, cartas, circulares, y demás documentos evitando, desaciertos y confusiones. Se hace necesario en este punto informar a los servidores públicos para los diferentes comunicados y que no se cause desviaciones o errores en los memorandos. (R.1)

#### - Procedimiento De Gestión De PQRS

Procedimiento que tiene como objeto; gestionar la recepción, asignación y respuesta a las solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias - PQRS interpuestas por la comunidad respecto a los servicios ofrecidos por la Alcaldía Municipal de Cajicá, mediante el seguimiento y monitoreo continuo para asegurar la atención en el tiempo estipulado.

Peticiones al 31 de julio de 2023

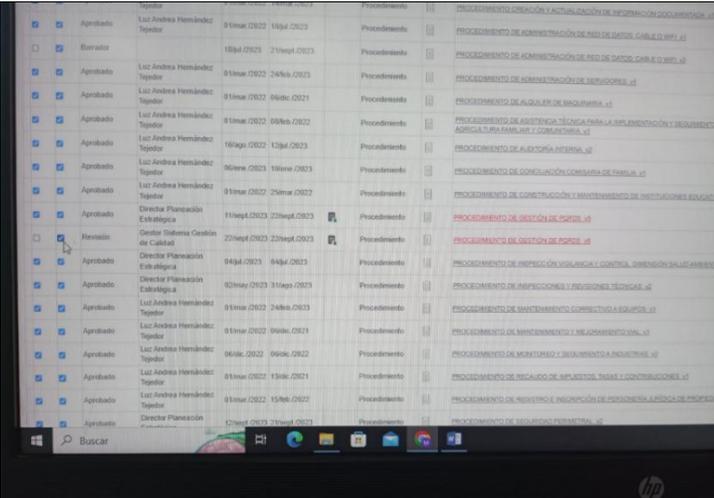
MEDIOS	PQRS
WORK FLOW	5.644
SAC	541
PAGINA WEB	25
OTROS/DESCENTRALIZADOS	1.273
TOTAL	7.483

 <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ</b>	<b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO: GEM-FM-022</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>FECHA: 16/AGO/2022</b>

**Sistema de Gestión de Calidad**

DOCUMENTO	SITUACIÓN EVIDENCIADA											
<b>Procedimiento De Gestión De PQRS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisando el marco normativo se identifica que las Resoluciones N° 136 y 390, se encuentran derogadas, por cuanto se informa al equipo de trabajo, que deben actualizarlo.</li> </ul> <p><b>3. MARCO NORMATIVO</b></p> <p>Ley 1437 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por la Ley 1755 de 2015</p> <p>Ley 1712 de 2014, Ley 1474 de 2011.</p> <p>Resolución No. 136 del 23 de abril de 2018.</p> <p>Resolución No. 390 de Julio 3 de 2015 que modifica la Resolución 968 de octubre 8 de 2014</p> <p>Decreto 057 del 2022</p>											
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definiciones: actualizar horarios de acuerdo al Decreto 159 del 2 de agosto de 2023</li> </ul> <p><b>4. DEFINICIONES</b></p> <p><b>CIUDADANO:</b> Es la persona que forma parte de una sociedad. La condición de miembro de dicha comunidad se conoce como ciudadanía, y conlleva una serie de deberes y una serie de respetar y hacer lo suyo para que se cumplan como un ciudadano.</p> <p><b>CHAT:</b> Canal de comunicación disponible en un horario: <u>lunes a jueves de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m., Viernes de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m.</u></p> <p><b>COMUNICACIÓN EXTERNA:</b> Es aquella que se dirige a los públicos externos de la Alcaldía de Cajicá, como ciudadanos, comunidades, opinión pública y otras entidades, con el objeto de los programas, proyectos, actividades y avances en la gestión de la administración municipal. La comunicación externa es un elemento clave para fortalecer la imagen institucional de la Alcaldía.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En cuanto al detalle de las actividades en el numeral 2 se deben actualizar los horarios conforme al Decreto 159 de agosto 2 de 2023.</li> </ul> <p><u>Se recibirán las comunicaciones por medio de los correos <a href="mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co">contactenos-pqrs@cajica.gov.co</a> y <a href="mailto:diratencionalciudadano@cajica.gov.co">diratencionalciudadano@cajica.gov.co</a> en un horario: lunes a jueves de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m., viernes de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m. cuando ingresen comunicaciones fuera de este horario, serán asignadas el siguiente día hábil.</u></p> <p>Cuando una dependencia reciba una comunicación por este medio debe reportarlo a la Dirección de Atención al usuario y PQRS, al correo <a href="mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co">contactenos-pqrs@cajica.gov.co</a>. Las solicitudes que se reciban a este, se debe asignar un radicado en orden de llegada, ingresándolas en el Aplicativo de Gestión Documental.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Decreto 159 del 2 de agosto de 2023</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>DECRETA</b></p> <p><b>ARTÍCULO PRIMERO:</b> Modificar el horario de atención al ciudadano en la Administración Central Municipal de Cajicá de acuerdo con lo descrito en la parte motiva del presente Decreto, a partir del jueves 03 de agosto de 2023, de la siguiente manera:</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>DÍA</th> <th>HORARIO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>LUNES</td> <td>8:00 a.m. a 01:00 p.m. y de 2:00 a 5:30 p.m.</td> </tr> <tr> <td>MARTES</td> <td>8:00 a.m. a 01:00 p.m. y de 2:00 a 5:00 p.m.</td> </tr> <tr> <td>MIÉRCOLES</td> <td>8:00 a.m. a 01:00 p.m. y de 2:00 a 5:00 p.m.</td> </tr> <tr> <td>JUEVES</td> <td>8:00 a.m. a 01:00 p.m. y de 2:00 a 5:00 p.m.</td> </tr> <tr> <td>VIERNES</td> <td>8:00 a.m. a 01:00 p.m. y de 2:00 a 4:30 p.m.</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>PARÁGRAFO 1: RECIBO DE CORRESPONDENCIA EN EL NIVEL CENTRAL.</b> establecer en el nivel central el horario de recibo de correspondencia acorde al Artículo Primero del presente Decreto al correo electrónico: <a href="mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co">contactenos-pqrs@cajica.gov.co</a></p> <p>El día viernes 22 de septiembre de 2023 a las 11:03 a.m. La Oficina de Control Interno recibió un correo con asunto "evidencias actualización procedimiento de gestión PQRS" por parte de la Directora de Atención Integral al Usuario y al Ciudadano PQRS anunciando; "De manera respetuosa, me permito remitir la evidencia de actualización del Procedimiento Gestión PQRS, la cual se encuentra en aprobación" y adjunta un pantallazo.</p>	DÍA	HORARIO	LUNES	8:00 a.m. a 01:00 p.m. y de 2:00 a 5:30 p.m.	MARTES	8:00 a.m. a 01:00 p.m. y de 2:00 a 5:00 p.m.	MIÉRCOLES	8:00 a.m. a 01:00 p.m. y de 2:00 a 5:00 p.m.	JUEVES	8:00 a.m. a 01:00 p.m. y de 2:00 a 5:00 p.m.	VIERNES
DÍA	HORARIO											
LUNES	8:00 a.m. a 01:00 p.m. y de 2:00 a 5:30 p.m.											
MARTES	8:00 a.m. a 01:00 p.m. y de 2:00 a 5:00 p.m.											
MIÉRCOLES	8:00 a.m. a 01:00 p.m. y de 2:00 a 5:00 p.m.											
JUEVES	8:00 a.m. a 01:00 p.m. y de 2:00 a 5:00 p.m.											
VIERNES	8:00 a.m. a 01:00 p.m. y de 2:00 a 4:30 p.m.											

 <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ</b>	<b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO: GEM-FM-022</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>FECHA: 16/AGO/2022</b>

		
	<p>Pantallazo Dirección de Atención Integral al Usuario y al Ciudadano PQRS</p> <p>Se informa que al no evidenciarse la información actualizada en Isolucion no se pueden validar los cambios solicitados por este despacho, por tal razón hasta verse cargados en el software no se puede emitir un concepto favorable a tales cambios.</p> <p>Por lo anterior la Oficina de Control Interno informa que, al no evidenciarse actualización del procedimiento en el marco normativo, definiciones y la descripción de las actividades, se valida como hallazgo. <b>(H.1)</b>.</p>	

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno

### Normograma

El Normograma es una guía permanente de las actuaciones administrativas, máxime cuando los cambios normativos son dinámicos y constantes, demandando que las entidades estatales se ajusten al ordenamiento jurídico.

La Matriz de Cumplimiento Legal /Normograma de la Alcaldía de Cajicá – Cundinamarca, se encuentra publicada en el sitio web [www.cajica.gov.co](http://www.cajica.gov.co) con el fin de garantizar su consulta y aplicación, frente a las normas de carácter constitucional, legal y reglamentario y de autorregulación que le son aplicables.

Al verificar en la matriz, del Proceso Gestión de Atención al Ciudadano y PQRS, se evidencia lo siguiente.

ÍTEM	DEPENDENCIA	PROCESO	OBSERVACIÓN OCI												
1	DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y AL CIUDADANO PQRS	Proceso Gestión de Atención al Ciudadano y PQRS	<p>El Normograma publicado en el sitio web vigencia 2023, de fecha 26 de abril de 2023 se encuentra desactualizado, dado que al verificar algunas normas de carácter nacional como por ejemplo la decreto 1537 de 2001 derogado por la ley 1083 de 2015 o la ley 962 de 2005 derogado por la ley 1212 de 2008 y otras normas cuentan con modificaciones que deben revisarse si aplican o no según corresponda; entre las cuales se encuentran las siguientes:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>NORMOGRAMA</th> <th>OBSERVACIÓN OCI</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DECRETO 2232 DE 1995</td> <td>Derogado parcialmente Decreto 1083 de 2015 Sector de Función Pública</td> </tr> <tr> <td>DECRETO 2150 DE 1995</td> <td>Modificado por Ley 1861 de 2017 Modificado por Decreto Ley 2090 de 2003 Modificado por Ley 454 de 1998</td> </tr> <tr> <td>DECRETO 2623 DE 2009</td> <td>Derogado parcialmente Decreto 1002 de 2022 Modificado por Decreto 1499 de 2017</td> </tr> <tr> <td>DECRETO 019 DE 2012</td> <td>Modificado por Decreto 2106 de 2019</td> </tr> <tr> <td>LEY 1712 DE 2014</td> <td>Modificado por Ley 2195 de 2022</td> </tr> </tbody> </table>	NORMOGRAMA	OBSERVACIÓN OCI	DECRETO 2232 DE 1995	Derogado parcialmente Decreto 1083 de 2015 Sector de Función Pública	DECRETO 2150 DE 1995	Modificado por Ley 1861 de 2017 Modificado por Decreto Ley 2090 de 2003 Modificado por Ley 454 de 1998	DECRETO 2623 DE 2009	Derogado parcialmente Decreto 1002 de 2022 Modificado por Decreto 1499 de 2017	DECRETO 019 DE 2012	Modificado por Decreto 2106 de 2019	LEY 1712 DE 2014	Modificado por Ley 2195 de 2022
NORMOGRAMA	OBSERVACIÓN OCI														
DECRETO 2232 DE 1995	Derogado parcialmente Decreto 1083 de 2015 Sector de Función Pública														
DECRETO 2150 DE 1995	Modificado por Ley 1861 de 2017 Modificado por Decreto Ley 2090 de 2003 Modificado por Ley 454 de 1998														
DECRETO 2623 DE 2009	Derogado parcialmente Decreto 1002 de 2022 Modificado por Decreto 1499 de 2017														
DECRETO 019 DE 2012	Modificado por Decreto 2106 de 2019														
LEY 1712 DE 2014	Modificado por Ley 2195 de 2022														

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO: GEM-FM-022</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>FECHA: 16/AGO/2022</b>

LEY 1474 DE 2011	Modificado por Ley 2195 de 2022 Modificado por Decreto 403 de 2020 Reglamentado parcialmente por Decreto 1083 de 2015 Sector de Función Pública
DECRETO 491 DE 2020	Derogado parcialmente Ley 2207 de 2022

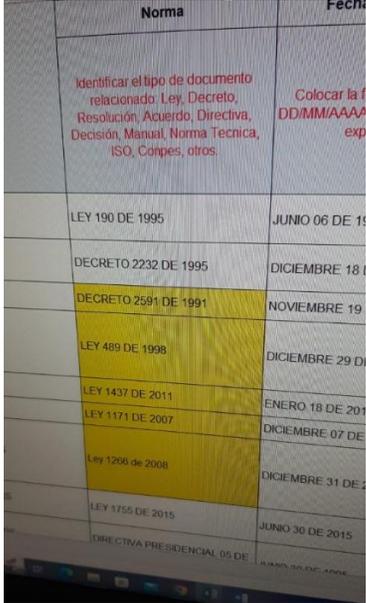
Y se identificó la ausencia de:

NORMOGRAMA	OBSERVACIÓN OCI
Decreto 111 del 17 de septiembre de 2021	denominado Sistema de información al Usuario y Atención a la Comunidad – SAC
ACUERDO No. 060 (30 de octubre de 2001)	Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas
Decreto 1081 de 2015	artículo 2.1.1.4.1.1. o habeas data
LEY 2080 DE 2021 (Enero 25)	Por medio de la cual se reforma el Código De Procedimiento Administrativo Y De Lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción
Decreto 159 de 2 de agosto de 2023	Por el cual se modifica el Decreto N° 049 de abril 26 de 2021

Es preciso indicar que puede haber diversas normas con relación a proceso de gestión auditado y es obligación de la Dirección tener actualizado el normograma de su proceso.

Durante el día asignado para la auditoria del normograma y finalizado el seguimiento de este, a solicitud de la Directora, La Oficina de Control Interno hace entrega del documento donde reposan las observaciones propias de la verificación y estudio de las observaciones de las normas, sus modificaciones, y adicionalmente normas ausentes, aludiendo basarse en el documento para la actualización.

Es de anotar que la Directora, informó que en días anteriores había sido enviado un correo electrónico a la Secretaria Jurídica para aprobación y cambio del normograma en la página web de la Alcaldía, enunciando cada una de las actualizaciones resaltadas en la siguiente fotografía.



Fotografía durante auditoria a la Dirección de Atención Integral al Usuario y al Ciudadano PQRS

 <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ</b>	<b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO: GEM-FM-022</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>FECHA: 16/AGO/2022</b>

			<p>Adicionalmente, la Oficina de Control Interno, el día viernes, 22 de septiembre, a las 8:42 am recibe un correo de la Directora de Atención al Usuario y ciudadano PQRS, con evidencia de actualización del normograma en archivo adjunto Excel.</p> <p>Al encontrarse desactualizado en la información del normograma publicado en el sitio web <a href="http://www.cajica.gov.co">www.cajica.gov.co</a> y al observar normas derogadas y ausencia de normatividad este despacho lo valida como hallazgo. <b>(H.2).</b></p>
--	--	--	---

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno

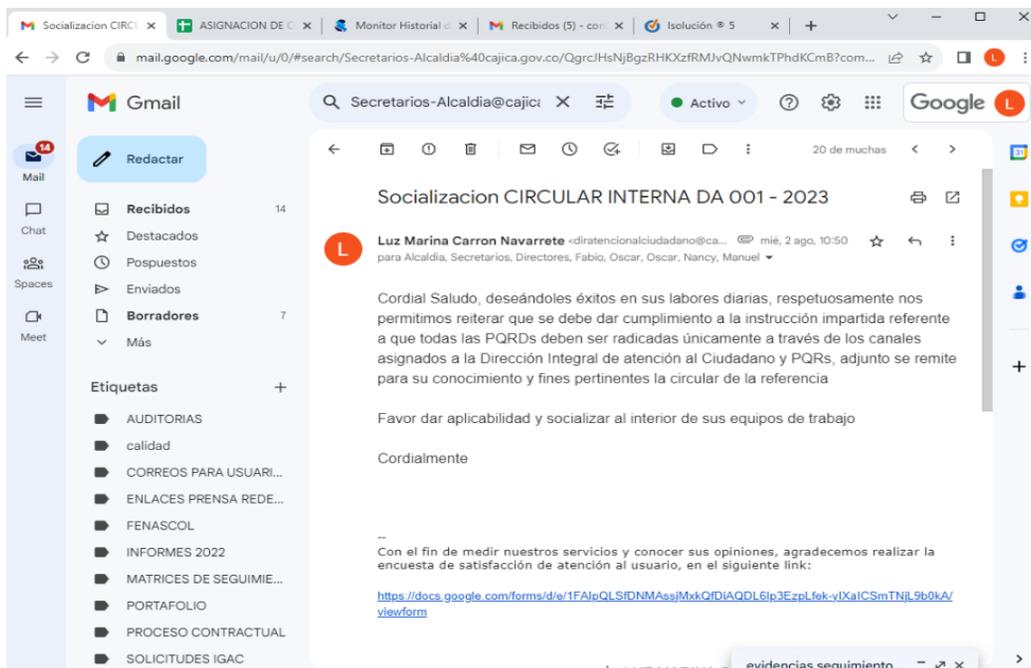
### Mapa de Riesgos Institucional

Se evidencia publicación de la actualización realizada al Mapa de Riesgos Institucional, correspondiente al Proceso Gestión de Atención al Ciudadano y PQRS, con dos riesgos identificados de fecha 13/07/2023, en el sitio web [www.cajica.gov.co](http://www.cajica.gov.co).

GESTIÓN ESTRATÉGICA										CÓDIGO: GEM-FM-005						
MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL										VERSIÓN: 1						
FECHA: 03/07/2023										FECHA: 03/07/2023						
DESCRIPCIÓN DEL RIESGO										ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES		DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN FRENTE A LA VALORACIÓN DEL RIESGO				
Ref (R)	Proceso	Objetivo del proceso	Descripción del riesgo	Tipo de Riesgo	Tipo de Activo	Identificación del Riesgo	Clasificación	Consecuencias	Zona de RIESGO INHERENTE	Descripción del Control	Tipo de Control	Zona de RIESGO RESIDUAL	Tratamiento del Riesgo	Descripción del Plan de Contingencia	Descripción del Plan de Acción	Responsable
1	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS	Brindar atención con calidad y oportunidad a los ciudadanos, mediante la implementación de políticas de atención al usuario, para atender la demanda de los ciudadanos en trámite, consultas, peticiones, quejas, reclamos e impugnaciones y emitir de manera oportuna, clara y precisa, respaldada por la paralización de la satisfacción de las mismas, la provisión de los mismos, en el marco del proceso institucional de la Alcaldía Municipal de Cajicá	Impugnación de resoluciones de carácter administrativo o disciplinario emitidas por el funcionario público, que no se respaldan con la evidencia documental que respalda la decisión.	Operativo	0	0	1 Falta de capacitación a los funcionarios de Ventanilla Única, para recibir los reclamos. 2 Ausencia de procesos de documentación. 3 Desconocimiento de los funcionarios (clientes y socios) frente a los reclamos de los ciudadanos. 4 Error humano al momento de radicar. 5 Desconocimiento frente a los requisitos para radicar de los ciudadanos por parte del funcionario.	1 Sanciones punitivas y disciplinarias. 2 Pérdida de imagen institucional. 3 Insatisfacción de los ciudadanos. 4 Impugnación.	Año	1 Derogación de los responsabilidades y acciones legales que tiene el funcionario público frente al cumplimiento de sus funciones en relación a los canales de atención. 2 Seguimiento a los hallazgos identificados por los canales de control en relación a la gestión de PQRS. 3 Derogación y actualización del portafolio de acciones.	Preventivo Preventivo Preventivo Preventivo	Mediada	Rebaja	Informar al jefe de oficina sobre los hallazgos identificados en el proceso de Gestión de Atención al Ciudadano y PQRS, para que se realice la radicación del trámite para su atención por el funcionario pertinente en tiempo real.	Revisar los documentos radicados en el proceso de Gestión de Atención al Ciudadano y PQRS, para que se realice la radicación del trámite para su atención por el funcionario pertinente en tiempo real.	Director de Atención al Ciudadano y PQRS
2	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS	Brindar atención con calidad y oportunidad a los ciudadanos, mediante la implementación de políticas de atención al usuario, para atender la demanda de los ciudadanos en trámite, consultas, peticiones, quejas, reclamos e impugnaciones y emitir de manera oportuna, clara y precisa, respaldada por la paralización de la satisfacción de las mismas, la provisión de los mismos, en el marco del proceso institucional de la Alcaldía Municipal de Cajicá	Una solicitud de información no es atendida por el funcionario público, que no se respaldan con la evidencia documental que respalda la decisión.	Consultiva	0	0	1 Falta de información y seguimiento. 2 Por parte de los registros para recibir la solicitud. 3 Falta en la radicación de la información. 4 Error humano al momento de radicar. 5 Desconocimiento frente a los requisitos para radicar de los ciudadanos por parte del funcionario.	1 Pérdida de confianza por parte de los Ciudadanos. 2 Acciones disciplinarias, punitivas y sanciones legales. 3 Pérdida de imagen institucional. 4 Insatisfacción de los ciudadanos. 5 Impugnación.	Extrema	1 Derogación de los responsabilidades y acciones legales que tiene el funcionario público frente al cumplimiento de sus funciones en relación a los canales de atención. 2 Derogación de los responsabilidades y acciones legales que tiene el funcionario público frente al cumplimiento de sus funciones en relación a los canales de atención. 3 Derogación de los responsabilidades y acciones legales que tiene el funcionario público frente al cumplimiento de sus funciones en relación a los canales de atención. 4 Derogación de los responsabilidades y acciones legales que tiene el funcionario público frente al cumplimiento de sus funciones en relación a los canales de atención. 5 Gestión de PQRS: o durante radicación con la información preliminar de los ciudadanos a través.	Preventivo Preventivo Preventivo Preventivo	Extrema	Eliminar	Controlar la información y emitir alertas inmediatas por medio de la radicación de los documentos que se radican en los canales de atención.	Generar espacios de capacitación y actualización de los funcionarios que se radican en los canales de atención.	Director de Atención al Ciudadano y PQRS

Fuente: Mapa de Riesgos Institucional

Durante la auditoría informan que no se han materializado los riesgos, al revisar cada uno de ellos y la respectiva evidencia del seguimiento se puede inferir que, en cuanto a la Inoportuna atención de necesidades o requerimientos a los ciudadanos tras radicar una solicitud de trámite o PQRS sin contar con todos los requisitos exigidos para su estudio. Se divulgan las responsabilidades frente al incumplimiento de sus funciones en relación a la atención de solicitudes. Como la Circular Interna DA 001-2023.



Fuente: Dirección de Atención Integral al Usuario y al Ciudadano PQRS

**EL FORMATO IMPRESO, SIN DILIGENCIAR, ES UNA COPIA NO CONTROLADA**

 <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ</b>	<b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO: GEM-FM-022</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>FECHA: 16/AGO/2022</b>

  
 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ

**DESPACHO DEL ALCALDE**

**CIRCULAR INTERNA DA N° 001 DE 2023**

**PARA:** SECRETARIOS DE DESPACHO  
DIRECTORES  
JEFES DE OFICINA  
FUNCIONARIOS  
CONTRATISTAS

**DE:** **Ara. FABIO HERNAN RAMIREZ RODRIGUEZ**  
Alcalde Municipal  
**Dr. ALVARO ANDRES PINZON CADENA**  
Secretario General  
**Dr. OMAR GIOVANNI SANCHEZ NOVA**  
Jefe de Control Interno  
**LUZ MARINA CARRON NAVARRETE**  
Directora Atención Integral al Usuario y PQRs

**ASUNTO:** Reiteración Radicación PQRs

**FECHA:** Julio 31 de 2023

Cordial Saludo, deseándoles éxitos en sus labores diarias, respetuosamente nos permitimos reiterar que se debe dar cumplimiento a la instrucción impartida referente a que todas las PQRDs deben ser radicadas únicamente a través de los canales asignados a la Dirección Integral de atención al Ciudadano y PQRs

**Fundamento Legal**

**DECRETO 2150 DE 1995**, en su **ARTÍCULO 32.- Ventanillas únicas.** Para la recepción de documentos, solicitudes y atender requerimientos, los despachos públicos deberán disponer de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario.

*Nota: Con las oficinas o ventanillas únicas se pretende que las entidades estatales en ese sólo sitio se les facilite a los particulares la recepción de documentos, los cuales deben ser debidamente radicados en la dependencia de correspondencia, las solicitudes y atención de sus requerimientos con el fin de agotar toda la actuación administrativa, y no poner al peticionario dar vueltas de un sitio a otro dentro de la misma entidad o lo que es peor, fuera de ella.*

Igualmente, a la Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se Dictan otras disposiciones", establece que debe existir una Ventanilla Única en la cual sea posible acceder a la información de interés público en formatos y lenguajes comprensibles para los ciudadanos

Dirección: Calle 2 No. 4-07 - Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
 Código postal: 250240 Teléfono: PBX (57-1) 8795356 - 8837077  
 Correo electrónico: [contactenos@cajica.gov.co](mailto:contactenos@cajica.gov.co) - Página web: [www.cajica.gov.co](http://www.cajica.gov.co)

  
 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ

El pacto por una gestión pública efectiva precisa la necesidad de una transformación en la Administración Pública que permita lograr una institucionalidad efectiva, mejorar el desempeño de los sectores e instituciones en términos de eficiencia y eficacia, eliminar las duplicidades y la colisión de funciones y competencias y fortalecer la coordinación y el rol del Estado como agente regulador.

Que, asimismo, el pacto por una gestión pública efectiva señala que la austeridad del gasto y la modernización de la administración pública implican la adopción de una estrategia que promueva la interoperabilidad de los sistemas de información de las entidades del Estado y sinergias para aumentar su eficiencia, mejorar la atención al ciudadano y ahorrar en trámites, procesos y procedimientos que no sean necesarios para el desempeño de sus funciones esenciales.

Ventanilla Única: Sitio o canal que integra actuaciones administrativas de dos o más autoridades que contribuyen a una misma finalidad para atender a un ciudadano, usuario o grupo de valor.

Canales de Comunicación de la Dirección Integral al Usuario y PQRs:

Correo Electrónico: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co)  
 Chat Institucional: <https://cajica.gov.co/>  
 Página web: <https://pqrs.sysman.com.co/sysman-pqr-web/pqrs/22/35>  
 Conmutador: 6018837077  
 Celular: 315 2378409  
 Buzones  
 Presencial: Calle 2 N° 4-07

Es de reiterar que las PQRs tanto externas como internas que ingresan directamente a sus canales institucionales, de manera presencial o por cualquier otro medio, debe ser remitidas a la Ventanilla Única para asignarle consecutivo y remitir a la secretaria competente.

Cordialmente

  
**FABIO HERNÁN RAMÍREZ RODRIGUEZ**  
 Alcalde Municipal

  
**ALVARO ANDRÉS PINZON CADENA**  
 Secretario General

  
**OMAR GIOVANNI SANCHEZ NOVA**  
 Jefe de Control Interno

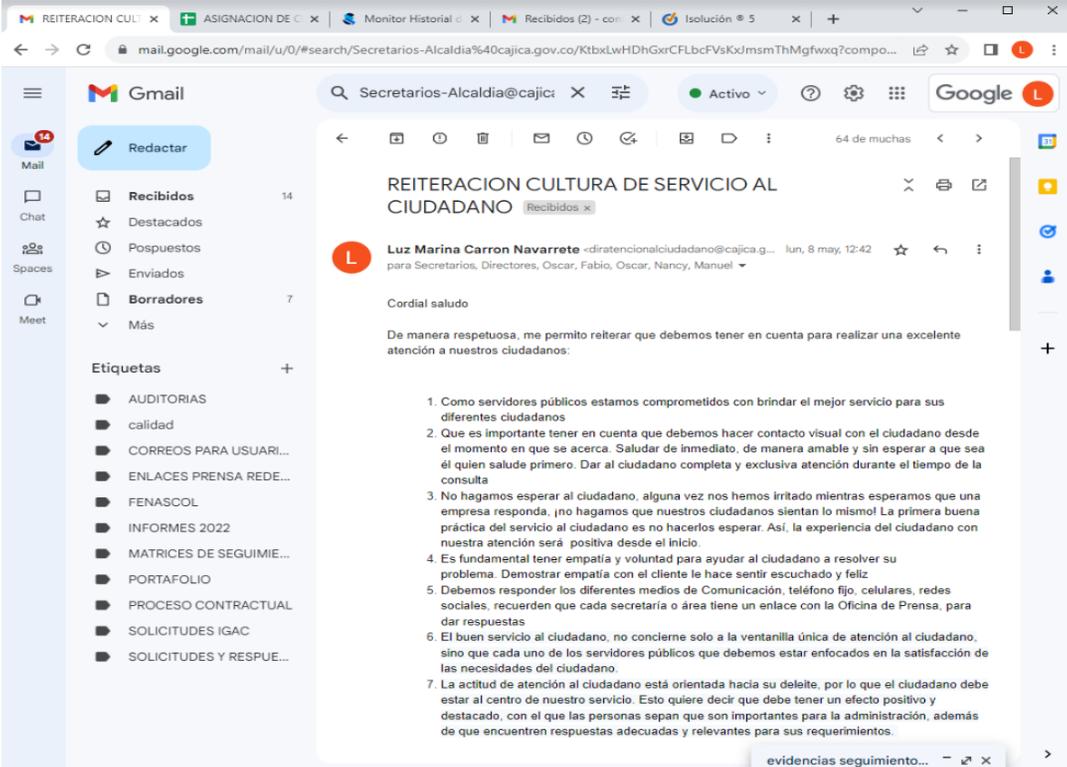
  
**LUZ MARINA CARRON NAVARRETE**  
 Directora Atención Integral al Usuario y PQRs

Proyecto: Luz Marina Carrón Navarrete – Directora Atención Integral al Usuario y PQRs  
 Revisó: Alvaro Andrés Pinzón Cadena – Secretario General  
 Revisó: Omar Giovanni Sánchez Nova – Jefe Control Interno  
 Aprobó: Fabio Hernán Ramírez Rodríguez – Alcalde Municipal

Dirección: Calle 2 No. 4-07 - Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
 Código postal: 250240 Teléfono: PBX (57-1) 8795356 - 8837077  
 Correo electrónico: [contactenos@cajica.gov.co](mailto:contactenos@cajica.gov.co) - Página web: [www.cajica.gov.co](http://www.cajica.gov.co)

Fuente: Dirección de Atención Integral al Usuario y al Ciudadano PQRs

Fomento a la cultura del servicio al ciudadano.



**REITERACION CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Luz Marina Carron Navarrete** <[diratencionalciudadano@cajica.gov.co](mailto:diratencionalciudadano@cajica.gov.co)> lun, 8 may, 12:42  
para Secretarios, Directores, Oscar, Fabio, Oscar, Nancy, Manuel

Cordial saludo

De manera respetuosa, me permito reiterar que debemos tener en cuenta para realizar una excelente atención a nuestros ciudadanos:

1. Como servidores públicos estamos comprometidos con brindar el mejor servicio para sus diferentes ciudadanos
2. Que es importante tener en cuenta que debemos hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca. Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero. Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta
3. No hagamos esperar al ciudadano, alguna vez nos hemos irritado mientras esperamos que una empresa responda, ¡no hagamos que nuestros ciudadanos sientan lo mismo! La primera buena práctica del servicio al ciudadano es no hacerlos esperar. Así, la experiencia del ciudadano con nuestra atención será positiva desde el inicio.
4. Es fundamental tener empatía y voluntad para ayudar al ciudadano a resolver su problema. Demostrar empatía con el cliente le hace sentir escuchado y feliz
5. Debemos responder los diferentes medios de Comunicación, teléfono fijo, celulares, redes sociales, recuerden que cada secretaria o área tiene un enlace con la Oficina de Prensa, para dar respuestas
6. El buen servicio al ciudadano, no concierne sólo a la ventanilla única de atención al ciudadano, sino que cada uno de los servidores públicos que debemos estar enfocados en la satisfacción de las necesidades del ciudadano.
7. La actitud de atención al ciudadano está orientada hacia su deleite, por lo que el ciudadano debe estar al centro de nuestro servicio. Esto quiere decir que debe tener un efecto positivo y destacado, con el que las personas sepan que son importantes para la administración, además de que encuentren respuestas adecuadas y relevantes para sus requerimientos.

Fuente: Dirección de Atención Integral al Usuario y al Ciudadano PQRs

Divulgación y actualización del portafolio de servicios, frente a este control cada secretaria es la encargada de mantener el portafolio de servicio actualizado en su dependencia, siendo PQRs quien,

**EL FORMATO IMPRESO, SIN DILIGENCIAR, ES UNA COPIA NO CONTROLADA**

 <p>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ</p>	<b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO: GEM-FM-022</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>FECHA: 16/AGO/2022</b>

valida, consolida y envía para publicación en la página web de la entidad, a continuación, se relaciona un ejemplo de un correo para la actualización del portafolio.

Fwd: SOLICITUD ACTUALIZACION PORTAFOLIO Recibidos x

**Luz Marina Carron Navarrete**  
para mi  
Seguimiento Portafolio

**Forwarded Conversation**

Subject: SOLICITUD ACTUALIZACION PORTAFOLIO

De: **Luz Marina** Carron Navarrete <[diratencionalciudadano@cajica.gov.co](mailto:diratencionalciudadano@cajica.gov.co)>  
Date: jue, 16 feb 2023 a las 12:45  
To: Soporte Técnico <[soportetec@cajica.gov.co](mailto:soportetec@cajica.gov.co)>, Carmen Alicia Castillo Velásquez <[Webmaster.cto@cajica.gov.co](mailto:Webmaster.cto@cajica.gov.co)>

Cordial saludo

De manera respetuosa y teniendo en cuenta la necesidad de la actualización del portafolio de Servicios de la Secretaría de Tránsito, Transporte y Movilidad, me permito remitir los trámites a ser actualizados



**Edgar Rolando López Fetecua**

15 feb 2023, 16:14 (hace 20 horas)

para Margarita, Ayda, mi

Buenas tardes,

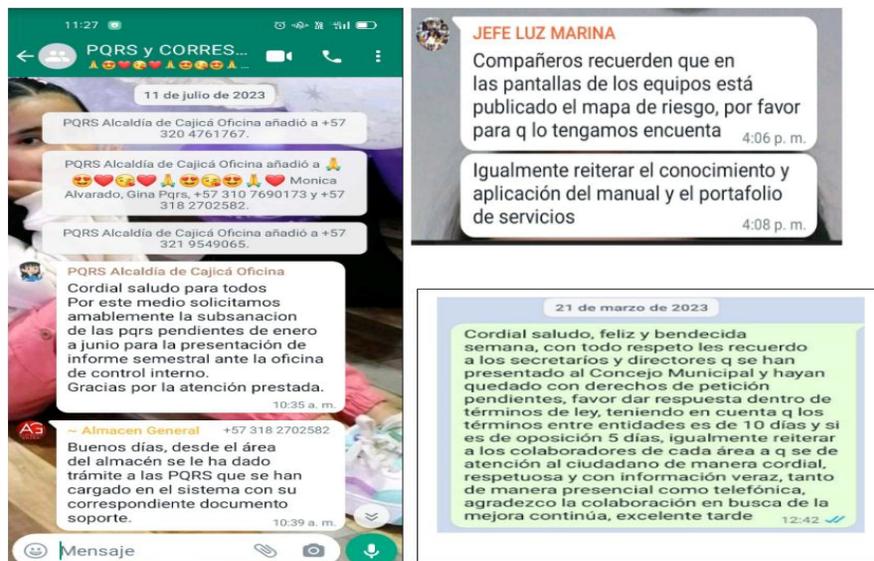
En atención a su solicitud, a continuación relacionamos los ajustes y cambios necesarios al portafolio de servicios de la Secretaría de Tránsito, Transporte y Movilidad:

1. Cambiar el nombre de la Secretaría dejándolo así: **SECRETARÍA DE TRÁNSITO, TRANSPORTE Y MOVILIDAD**.
2. Cambiar el título al trámite 1 dejándolo así: Legalización de la vinculación o desvinculación de un vehículo de transporte público de pasajeros municipal (Colectivos y Taxis).
3. Cambiar el título al trámite 3 así: Autorización Plan de Manejo de Tránsito.
4. Cambiar el título al trámite 4 así: Expedición, cancelación o renovación de la tarjeta de operación para vehículos de transporte público de pasajeros municipal
5. Modificar el título al trámite 5 dejándolo así: Visita, revisión y verificación de la implementación de los planes estratégicos de seguridad vial.
6. Eliminar el trámite 6, hasta cuando iniciemos como organismo de tránsito municipal.

Adicionalmente, adjunto cambios en la descripción de los trámites.

Fuente: Dirección de Atención Integral al Usuario y al Ciudadano PQRS

Respecto al seguimiento de Uso indebido de información privilegiada con el fin de filtrar información sobre un trámite para favorecer a un tercero o para recibir beneficio propio. La Directora socializa en los diferentes grupos de trabajo las responsabilidades y obligaciones con relación a la atención al ciudadano ofreciendo un trato digno y óptimo.



Fuente: Dirección de Atención Integral al Usuario y al Ciudadano PQRS

Desde la Oficina de Control Interno y de conformidad con lo expresado por la auditada y al no evidenciarse la materialización de riesgos asociados en el Proceso Gestión de Atención al Ciudadano y PQRS, aportando las respectivas evidencias de los controles dentro el mapa institucional de riesgos se invita a continuar con el seguimiento y recomienda consolidar en físico o digital una carpeta con las evidencias de forma tal que reposen en caso de requerirlas. (R.2).

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO: GEM-FM-022</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>FECHA: 16/AGO/2022</b>

## Manual de Ventanilla de Atención al Ciudadano

Versión 03 de agosto 31 de 2023

Herramienta funcional y pedagógica para los funcionarios de la Administración Municipal de Cajicá, sobre el servicio al ciudadano y facilitar las actividades de recepción, distribución y seguimiento de toda la información, con el fin de brindar una respuesta oportuna y un mejor servicio a la comunidad.

MANUAL	OBSERVACIÓN OCI		
NTC 4245: Accesibilidad de las personas al medio físico edificios y espacios urbanos y rurales escaleras.	<p>El título debe estar relacionado como se encuentra a continuación: NTC 4245: Tecnología de la información, directrices para la evaluación y selección de herramientas CASE, cubriendo una porción parcial o total del ciclo de vida de la Ingeniería de software. Adopción de tecnología de la organización.</p>		
	<p>Deben tener presente el Normograma de la Dirección de Atención Integral al Usuario y al Ciudadano PQRS, para actualizar las normas de dicho manual ejemplo: Decreto 1599 de 2005: Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado colombiano MANUAL. Decreto 1599 de 2005: Derogado por el art. 5 del Decreto Nacional 943 de 2014. Decreto 943 de 2014: Derogado por el Decreto 1083 de 2015 Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).</p>		
1.7. DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA pág. 14	<p>La Carta de Trato Digno; Durante la auditoria se evidencia que la carta de trato digno publicada en la página web de la alcaldía se encuentra desactualizada, sin embargo, durante la auditoria se recibió un correo el día 22 septiembre de 2023, a las 8:42 am, por parte de la Directora de Atención al Usuario y al Ciudadano y PQRS donde indicaba que dicha carta ya se había actualizado, enviando el link <a href="https://cajica.gov.co/docdown/archi/2023/Carta/CARTA%20DEL%20TRATO%20DIGNO%20AL%20USUARIO%202023%20v2.pdf">https://cajica.gov.co/docdown/archi/2023/Carta/CARTA%20DEL%20TRATO%20DIGNO%20AL%20USUARIO%202023%20v2.pdf</a>. Verificado dicho cambio en la página web, se recomienda estar atentos a cualquier cambio del documento para la respectiva actualización.</p>		
En la página 19 del Manual: se encuentra un esquema relacionando las ocho (8) sedes de la Administración	<p>En la página 21 se menciona que los buzones deben estar dispuesto <b>en cada una de las Sedes de la Administración Municipal</b>, su objetivo es ser componente de Información del Modelo Estándar de Control Interno MECI y dentro del marco del Sistema Integrado de Gestión como punto importante la retroalimentación del ciudadano, que desde su perspectiva y mediante mecanismo de evaluación permiten generar información valiosa que se transforma en programas de mejora a los procesos, productos y recursos de la Entidad.</p> <p>Sobre este tema y según información suministrada por la Directora no hay buzones en todas las sedes, por falta de presupuesto. Igualmente se reitera la importancia de tener los buzones en todas las sedes que se relacionan en el manual</p> <div style="border: 2px solid orange; border-radius: 20px; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top; padding: 5px;"> <p><b>PALACIO MUNICIPAL</b> Calle 2 N° 4-07 Despacho del Alcalde Secretaría General Secretaría de Hacienda Secretaría de Infraestructura y Obras Públicas Oficina de Control Interno</p> <p><b>CASA DE LA CULTURA 1</b> Carrera 4 Calle 3 Secretaría de Desarrollo Económico Secretaría de Transito, Transporte y Movilidad Secretaría de Educación Secretaría Jurídica Sisben</p> <p><b>CAPELLANIA</b> Cra 8 N° 20ª-95 Inspección de Policía 2 Comisaría de Familia 2</p> <p><b>SALUD</b> Cra 4 N 1-37A / 1-124 Secretaría de Salud</p> </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top; padding: 5px;"> <p><b>PARQUE LUIS CARLOS GALAN</b> Carrera 5 sur N° 3-45 N° 4-07 Secretaría de Desarrollo Social Secretaría de Ambiente y Desarrollo Rural</p> <p><b>ESTACION DEL TREN</b> Carrera 2 N° 2-46 Secretaría de Planeación</p> <p><b>CASA DE LA JUSTICIA</b> Secretaría de Gobierno Inspección de Policía 1 Comisaría de Familia 1</p> <p><b>ESTACION DE BOMBEROS</b> Cra 5 N° 2 a – 139 Dirección de Gestión del Riesgo Bomberos Secretaría de TICs Control Interno Disciplinario Oficina de Prensa Secretaría de Seguridad y Convivencia Inspección de Policía 3 Comisaría de Familia 3</p> </td> </tr> </table> </div>	<p><b>PALACIO MUNICIPAL</b> Calle 2 N° 4-07 Despacho del Alcalde Secretaría General Secretaría de Hacienda Secretaría de Infraestructura y Obras Públicas Oficina de Control Interno</p> <p><b>CASA DE LA CULTURA 1</b> Carrera 4 Calle 3 Secretaría de Desarrollo Económico Secretaría de Transito, Transporte y Movilidad Secretaría de Educación Secretaría Jurídica Sisben</p> <p><b>CAPELLANIA</b> Cra 8 N° 20ª-95 Inspección de Policía 2 Comisaría de Familia 2</p> <p><b>SALUD</b> Cra 4 N 1-37A / 1-124 Secretaría de Salud</p>	<p><b>PARQUE LUIS CARLOS GALAN</b> Carrera 5 sur N° 3-45 N° 4-07 Secretaría de Desarrollo Social Secretaría de Ambiente y Desarrollo Rural</p> <p><b>ESTACION DEL TREN</b> Carrera 2 N° 2-46 Secretaría de Planeación</p> <p><b>CASA DE LA JUSTICIA</b> Secretaría de Gobierno Inspección de Policía 1 Comisaría de Familia 1</p> <p><b>ESTACION DE BOMBEROS</b> Cra 5 N° 2 a – 139 Dirección de Gestión del Riesgo Bomberos Secretaría de TICs Control Interno Disciplinario Oficina de Prensa Secretaría de Seguridad y Convivencia Inspección de Policía 3 Comisaría de Familia 3</p>
<p><b>PALACIO MUNICIPAL</b> Calle 2 N° 4-07 Despacho del Alcalde Secretaría General Secretaría de Hacienda Secretaría de Infraestructura y Obras Públicas Oficina de Control Interno</p> <p><b>CASA DE LA CULTURA 1</b> Carrera 4 Calle 3 Secretaría de Desarrollo Económico Secretaría de Transito, Transporte y Movilidad Secretaría de Educación Secretaría Jurídica Sisben</p> <p><b>CAPELLANIA</b> Cra 8 N° 20ª-95 Inspección de Policía 2 Comisaría de Familia 2</p> <p><b>SALUD</b> Cra 4 N 1-37A / 1-124 Secretaría de Salud</p>	<p><b>PARQUE LUIS CARLOS GALAN</b> Carrera 5 sur N° 3-45 N° 4-07 Secretaría de Desarrollo Social Secretaría de Ambiente y Desarrollo Rural</p> <p><b>ESTACION DEL TREN</b> Carrera 2 N° 2-46 Secretaría de Planeación</p> <p><b>CASA DE LA JUSTICIA</b> Secretaría de Gobierno Inspección de Policía 1 Comisaría de Familia 1</p> <p><b>ESTACION DE BOMBEROS</b> Cra 5 N° 2 a – 139 Dirección de Gestión del Riesgo Bomberos Secretaría de TICs Control Interno Disciplinario Oficina de Prensa Secretaría de Seguridad y Convivencia Inspección de Policía 3 Comisaría de Familia 3</p>		

Manual de Ventanilla de Atención al Ciudadano

 <p>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ</p>	<b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO: GEM-FM-022</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>FECHA: 16/AGO/2022</b>

4.1.1. Accesibilidad en espacios físicos-del Manual Pág. 26-27

En Colombia, los requisitos que deben cumplir los espacios físicos en los que se presta el servicio a la ciudadanía se encuentran establecidos en la Norma Técnica Colombiana 6047, adicionalmente se recomienda como mínimo implementar las siguientes acciones para garantizar accesibilidad a los espacios físicos:

- Realizar los ajustes pertinentes a los reglamentos o procedimientos, para garantizar la atención y el acceso a la información a las personas con discapacidad. Esto implica que la información que se brinde al público se encuentre en formatos comprensibles, facilitando el uso de dispositivos técnicos o tecnológicos de apoyo y otras formas de asistencia.
- Promover el Diseño Universal en la elaboración de políticas, planes, programas y proyectos a través de la participación de las personas con discapacidad.
- Realizar los ajustes requeridos para que las oficinas de atención al público cumplan con las normas mínimas de accesibilidad, por lo tanto, es indispensable verificar y disponer de manera especial:
  - ✓ El acceso a los baños.
  - ✓ La inclinación y ancho de las rampas.
  - ✓ Los posibles obstáculos que se puedan encontrar en los lugares de circulación (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente y materas mal ubicado, entre otros).
  - ✓ Los mostradores y ventanillas deben considerar el concepto de diseño universal, con el fin que las personas usuarias de sillas de ruedas, y de talla baja puedan tener un adecuado acceso y una fácil interacción con la persona que brinda la atención.
  - ✓ Debe existir un sistema de señalización adecuada, sencilla y suficiente que sea visible para todas las personas y que oriente e informe sobre las principales áreas de atención, servicios dirigidos a la ciudadanía, módulos de orientación, servicios de higiene y sanitarios, y medidas de seguridad, la información de la señalización mediante texto debe complementarse con símbolos gráficos, relieve y braille.
  - ✓ Para la señalización en el piso se recomienda seguir lo establecido en la NTC 5610 "Accesibilidad al medio físico. señalización táctil", e incluir señales podo táctiles de alerta y guía incorporando contraste de color, con el fin de facilitar la orientación de personas con discapacidad visual.
  - ✓ Implementación de alarmas tanto auditivas como visuales.
- Contar en la recepción con un mapa de ubicación o plano en alto relieve dentro de la entidad, el cual además debe encontrarse en Sistema Braille y/o en sistemas de audio y video
- En la sala de espera se debe incluir un área libre lo suficientemente amplia para ubicar y manipular sillas de ruedas o accesorios para movilidad. Así mismo, en las filas cercanas a los módulos de atención se deben ubicar sillas prioritarias destinadas a los grupos poblacionales que lo requieran con diferente color y señalización correspondiente.
- Generar, adquirir y/o acondicionar apoyos técnicos de acuerdo con los diferentes tipos de discapacidad: adaptaciones acústicas, intérpretes, o servicio de interpretación en línea, sistemas visuales, táctiles y parlantes, software, periféricos específicos y audio guías.
- La información que se exponga en carteleras, televisores o avisos informativos debe tener lenguaje sencillo de fácil comprensión, letra grande y estar actualizada.
- Permitir el ingreso de perros guías o de apoyo, especialmente para las personas ciegas y sordo-ciegas, así como el ingreso de familiares o cuidadores o cuidadoras, cuando lo requieran.
- Es importante atender lo establecido en la Ley 2096 del 2 de julio de 2021 "Por medio de la cual se promueve el uso de tapabocas inclusivos y/o demás elementos transparentes y se dictan otras disposiciones".

Manual de Ventanilla de Atención al Ciudadano pág. 27

En este punto se valida que el cumplimiento de las directrices no es a cabalidad, por lo anterior se requiere dar cumplimiento a lo establecido en el manual.

En la página 40 del Manual El primer contacto que tiene una persona cuando llega a la instalación del punto de atención, en la mayoría de los casos es con el personal encargado de seguridad, deberán seguir las siguientes recomendaciones: } Abrir la puerta cuando la persona se aproxime, evitando obstruirle el paso, cuando sea necesario. } Hacer contacto visual con ella, evitando mirarlo con desconfianza. } Saludar de manera cordial, diciendo: "Buenos días/tardes/noches" } Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar a la

Se solicita verificar con la empresa de Seguridad, si hay socialización de dichas consignas, debido a que no hay un documento donde se evidencie dichas disposiciones. O si es facultad de la Administración Municipal y que tanta competencia existe de parte y parte.

Por otra parte, con relación a Se debe solicitar a los peticionarios que sus objetos personales sean depositados en un casillero disponible a la entrada de la Alcaldía Municipal.

Actividad que en la actualidad no se realiza, debido a que no hay dispuestos casilleros para lograr este fin, por tal razón se pide la actualización de dicho ítem.

 <p>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ</p>	<b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO: GEM-FM-022</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>FECHA: 16/AGO/2022</b>

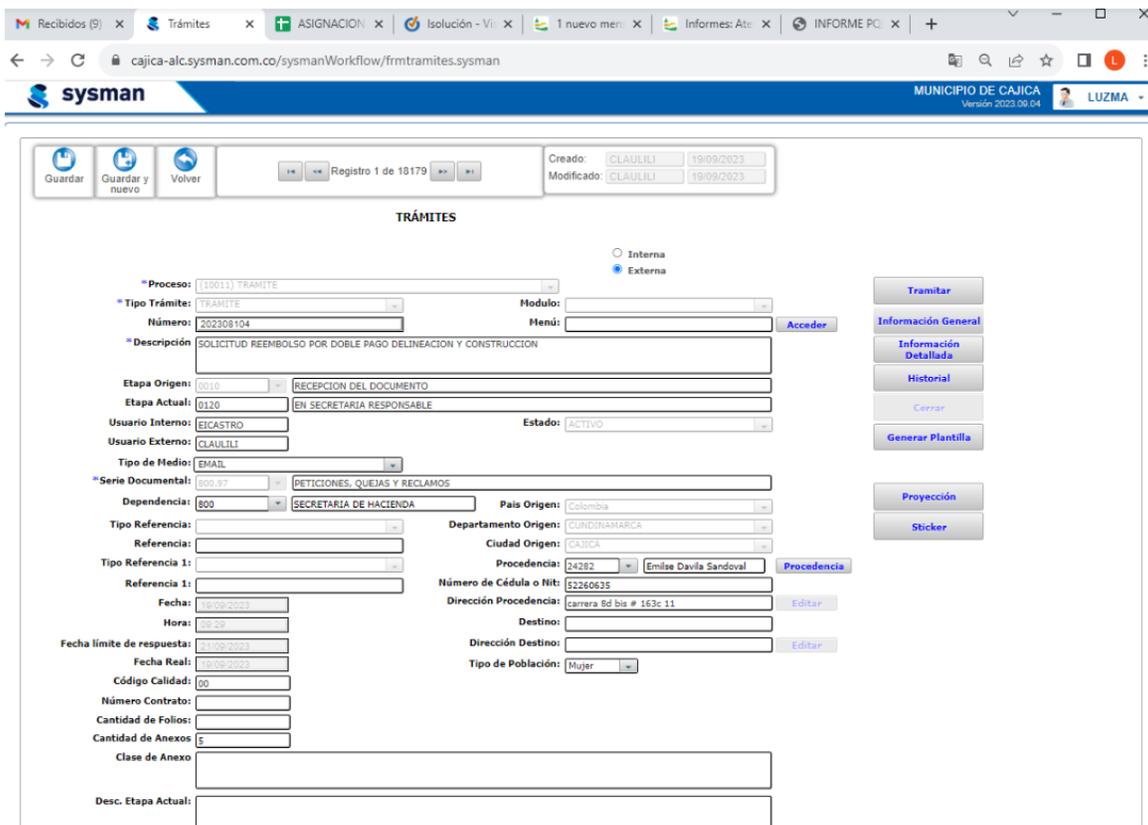
<p>persona, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de todos quienes se encuentran en la entidad. } Se debe solicitar a los peticionarios que sus objetos personales sean depositados en un casillero disponible a la entrada de la Alcaldía Municipal } Orientar a la persona sobre la ubicación de las dependencias de la entidad a la cual debe dirigirse.</p>	
<p>En la página 40 del Manual Persona en Ventanilla Para las entidades que cuentan con personal que desempeñe el rol de atención al ciudadano serán ellos quienes establezcan el primer contacto con la ciudadanía, por lo tanto, deberán tener en cuenta las siguientes recomendaciones: } Dar la bienvenida a la entidad. } Evitar la formación de filas en la parte exterior de las instalaciones, y direccionar al módulo de asignación de turno prioritario a las personas de los grupos poblacionales que establece la ley. } Realizar filtro y depuración en la fila de asignación de turnos preguntando a las personas que están en la fila por el trámite, información u otro procedimiento administrativo que desea realizar, e informar claramente los requisitos, las competencias de las entidades municipales, distritales y nacionales, y direccionar a las personas al módulo de asignación de turnos regulares o al módulo de información. } Estar actualizado con las novedades del servicio.</p>	<p>Se recomienda a quienes se ubiquen en la recepción tener dentro de su rol, saludar con cortesía, identificarse, atender la petición e iniciar el trámite a las solicitudes.</p> <p>La Directora de Atención al Ciudadano y PQRS señala que ahora no se toman turnos, debido a esta información se le recomienda actualizar ese ítem para dar claridad al manual.</p>
<p>Página 44 del Manual. El horario establecido para la prestación del servicio es de lunes a jueves de 8:00 AM a 1:00 PM y de 2:00 PM a 5:30 PM y viernes 8:00 AM a 1:00 PM y de 2:00 PM a 4:30 PM.</p>	<p>Tener en cuenta lo contemplado en el Decreto 159 de agosto 2 de 2023. Cambios en el horario de atención al ciudadano.</p>
<p>Ley 734 de 2002. Pág. 69</p>	<p><b>Ley 734 de 2002 (febrero 05):</b> Ley derogada a partir del 29 de marzo de 2022, por el Artículo 265 de la Ley 1952 de 2019, modificado por el Artículo 73 de la Ley 2094 de 2021, salvo el Artículo 30 que continúa vigente hasta el del 28 de diciembre de 2023). Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.</p>

 <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ</b>	<b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO: GEM-FM-022</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>FECHA: 16/AGO/2022</b>

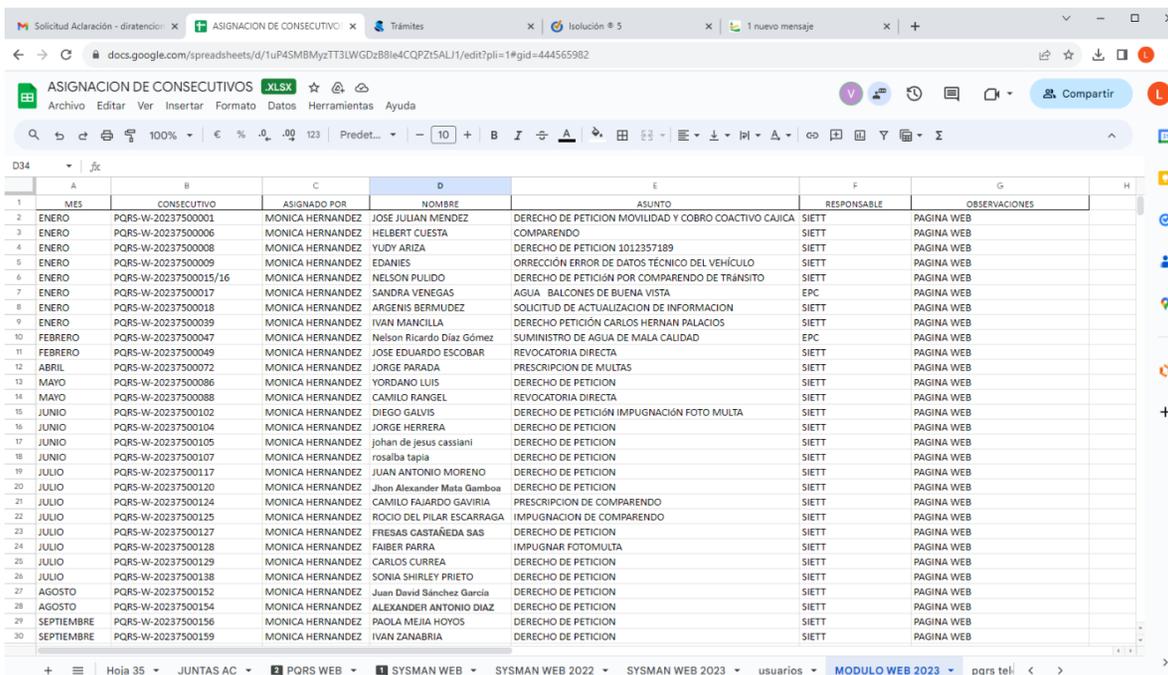
La Oficina de Control Interno, concluye que, de conformidad con lo expresado en el desarrollo de la auditoria, y al encontrar que el Manual de Ventanilla de Atención al Ciudadano no se encuentra actualizado, se valida como hallazgo **(H.3)**.

### Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS

La Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS, relaciona la base de datos consolidada a la fecha; en la cual se conocen los diferentes medios de recepción de la información. Dentro del Aplicativo Sysman se ingresan las peticiones, donde el mismo software asigna número de radicado y fecha, dicha información no se puede modificar después de ingresada.



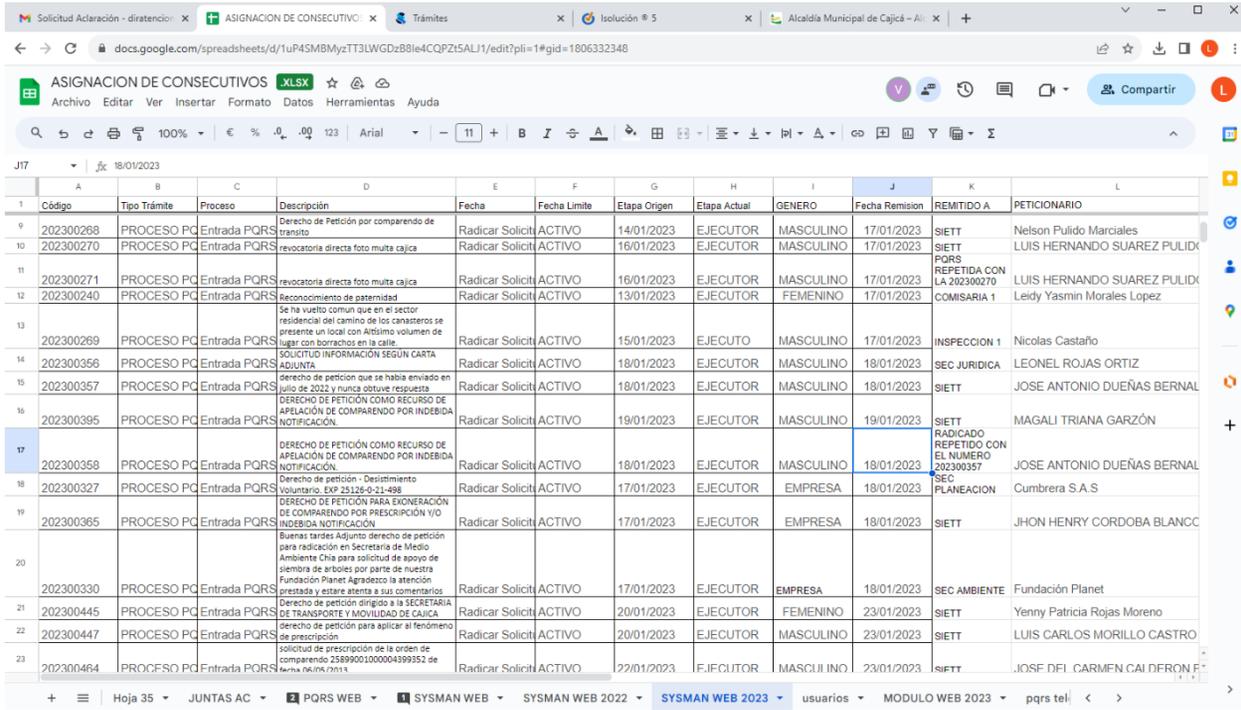
Fuente: Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS – Sysman



	A	B	C	D	E	F	G
	MES	CONSECUTIVO	ASIGNADO POR	NOMBRE	ASUNTO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	ENERO	PQRS-W-20237500001	MONICA HERNANDEZ	JOSE JULIAN MENDEZ	DERECHO DE PETICION MOVILIDAD Y COBRO COACTIVO CAJICA	SIETT	PAGINA WEB
2	ENERO	PQRS-W-20237500002	MONICA HERNANDEZ	HELBERT CUESTA	COMPARENDO	SIETT	PAGINA WEB
3	ENERO	PQRS-W-20237500003	MONICA HERNANDEZ	YUDY ARIZA	DERECHO DE PETICION 1012357189	SIETT	PAGINA WEB
4	ENERO	PQRS-W-20237500004	MONICA HERNANDEZ	EDANIES	ORRECCION ERROR DE DATOS TÉCNICO DEL VEHICULO	SIETT	PAGINA WEB
5	ENERO	PQRS-W-20237500005	MONICA HERNANDEZ	NELSON PULIDO	DERECHO DE PETICION POR COMPARENDO DE TRANSITO	SIETT	PAGINA WEB
6	ENERO	PQRS-W-20237500006	MONICA HERNANDEZ	SANDRA VENEGAS	AGUIA BALCONES DE BUENA VISTA	EPC	PAGINA WEB
7	ENERO	PQRS-W-20237500007	MONICA HERNANDEZ	ARGENIS BERMUDEZ	SOLICITUD DE ACTUALIZACION DE INFORMACION	SIETT	PAGINA WEB
8	ENERO	PQRS-W-20237500008	MONICA HERNANDEZ	IVAN MANCILLA	DERECHO PETICION CARLOS HERMAN PALACIOS	SIETT	PAGINA WEB
9	ENERO	PQRS-W-20237500009	MONICA HERNANDEZ	Nelson Ricardo Díaz Gómez	SUMINISTRO DE AGUA DE MALA CALIDAD	EPC	PAGINA WEB
10	FEBRERO	PQRS-W-20237500010	MONICA HERNANDEZ	JOSE EDUARDO ESCOBAR	REVOCATORIA DIRECTA	SIETT	PAGINA WEB
11	FEBRERO	PQRS-W-20237500011	MONICA HERNANDEZ	JORGE PARADA	PRESCRIPCION DE MULTAS	SIETT	PAGINA WEB
12	ABRIL	PQRS-W-20237500012	MONICA HERNANDEZ	YORDANO LUIS	DERECHO DE PETICION	SIETT	PAGINA WEB
13	MAYO	PQRS-W-20237500013	MONICA HERNANDEZ	CAMILLO RANGEL	REVOCATORIA DIRECTA	SIETT	PAGINA WEB
14	MAYO	PQRS-W-20237500014	MONICA HERNANDEZ	DIEGO GALVIS	DERECHO DE PETICION IMPUGNACION FOTO MULTA	SIETT	PAGINA WEB
15	JUNIO	PQRS-W-20237500015	MONICA HERNANDEZ	JORGE HERRERA	DERECHO DE PETICION	SIETT	PAGINA WEB
16	JUNIO	PQRS-W-20237500016	MONICA HERNANDEZ	johan de jesus cassiani	DERECHO DE PETICION	SIETT	PAGINA WEB
17	JUNIO	PQRS-W-20237500017	MONICA HERNANDEZ	rosalba tapia	DERECHO DE PETICION	SIETT	PAGINA WEB
18	JUNIO	PQRS-W-20237500018	MONICA HERNANDEZ	JUAN ANTONIO MORENO	DERECHO DE PETICION	SIETT	PAGINA WEB
19	JULIO	PQRS-W-20237500019	MONICA HERNANDEZ	Jhon Alexander Mata Gamboa	DERECHO DE PETICION	SIETT	PAGINA WEB
20	JULIO	PQRS-W-20237500020	MONICA HERNANDEZ	CAMILLO FAJARDO GAVIRIA	PRESCRIPCION DE COMPARENDO	SIETT	PAGINA WEB
21	JULIO	PQRS-W-20237500021	MONICA HERNANDEZ	ROCIO DEL PILAR ESCARRAGA	IMPUGNACION DE COMPARENDO	SIETT	PAGINA WEB
22	JULIO	PQRS-W-20237500022	MONICA HERNANDEZ	FREBAS GASTAÑEDA SAS	DERECHO DE PETICION	SIETT	PAGINA WEB
23	JULIO	PQRS-W-20237500023	MONICA HERNANDEZ	FABER PARRA	IMPUGNAR FOTOMULTA	SIETT	PAGINA WEB
24	JULIO	PQRS-W-20237500024	MONICA HERNANDEZ	CARLOS CURREA	DERECHO DE PETICION	SIETT	PAGINA WEB
25	JULIO	PQRS-W-20237500025	MONICA HERNANDEZ	SONIA SHIRLEY PRIETO	DERECHO DE PETICION	SIETT	PAGINA WEB
26	JULIO	PQRS-W-20237500026	MONICA HERNANDEZ	Juan David Sánchez García	DERECHO DE PETICION	SIETT	PAGINA WEB
27	AGOSTO	PQRS-W-20237500027	MONICA HERNANDEZ	ALEXANDER ANTONIO DIAZ	DERECHO DE PETICION	SIETT	PAGINA WEB
28	AGOSTO	PQRS-W-20237500028	MONICA HERNANDEZ	PAOLA MEJIA HOYOS	DERECHO DE PETICION	SIETT	PAGINA WEB
29	SEPTIEMBRE	PQRS-W-20237500029	MONICA HERNANDEZ	IVAN ZANABRIA	DERECHO DE PETICION	SIETT	PAGINA WEB
30	SEPTIEMBRE	PQRS-W-20237500030	MONICA HERNANDEZ	IVAN ZANABRIA	DERECHO DE PETICION	SIETT	PAGINA WEB

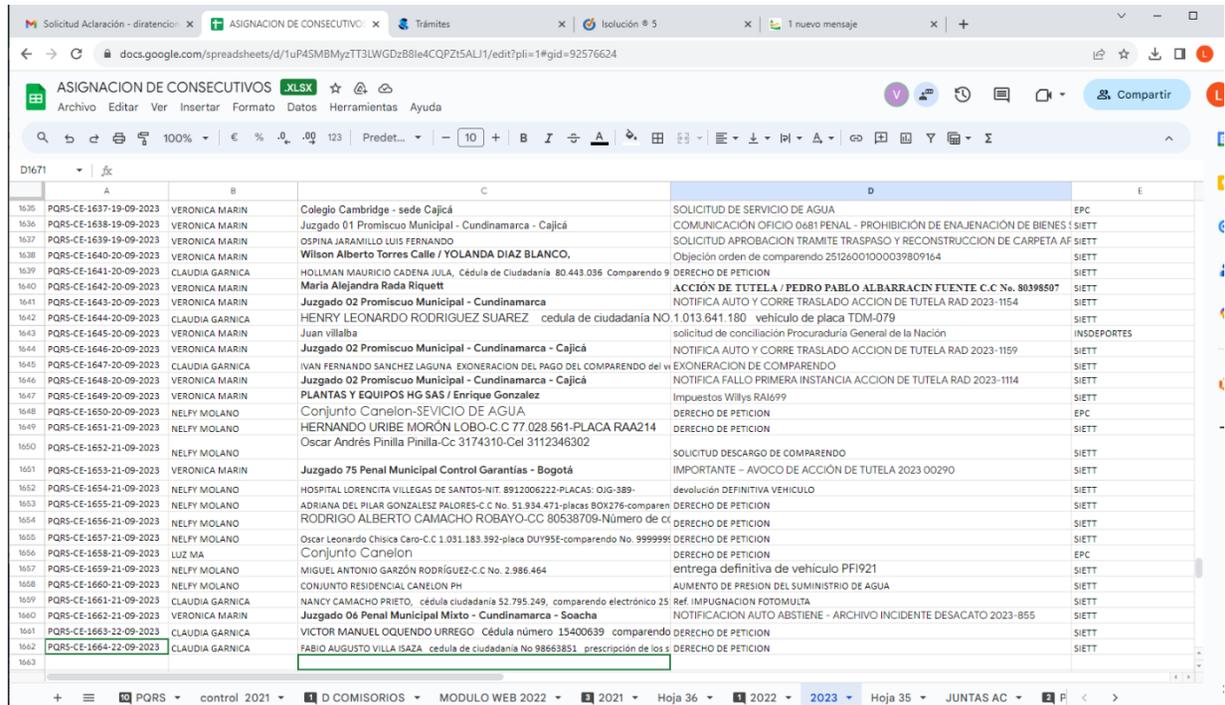
Fuente: Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS - Sysman

**EL FORMATO IMPRESO, SIN DILIGENCIAR, ES UNA COPIA NO CONTROLADA**



Código	Tipo Trámite	Proceso	Descripción	Fecha	Fecha Limite	Etapas Origen	Etapas Actual	GENERO	Fecha Remision	REMITIDO A	PETICIONARIO
202300268	PROCESO PQ	Entrada PQRS	Derecho de Feticion por comparendo de transto	Radicar Solicit	ACTIVO	14/01/2023	EJECUTOR	MASCULINO	17/01/2023	SIETT	Nelson Pulido Marciales
202300270	PROCESO PQ	Entrada PQRS	revoatoria directa foto multa cajica	Radicar Solicit	ACTIVO	16/01/2023	EJECUTOR	MASCULINO	17/01/2023	SIETT	LUIS HERNANDO SUAREZ PULIDA
202300271	PROCESO PQ	Entrada PQRS	revoatoria directa foto multa cajica	Radicar Solicit	ACTIVO	16/01/2023	EJECUTOR	MASCULINO	17/01/2023	SIETT	LUIS HERNANDO SUAREZ PULIDA
202300240	PROCESO PQ	Entrada PQRS	Reconocimiento de paternidad	Radicar Solicit	ACTIVO	13/01/2023	EJECUTOR	FEMENINO	17/01/2023	COMISARIA 1	Leidy Yasmin Morales Lopez
202300269	PROCESO PQ	Entrada PQRS	Se ha vuelto comun que en el sector residencial del camino de los canasteros se presente un local con Altísimo volumen de lugar con borrachos en la calle.	Radicar Solicit	ACTIVO	15/01/2023	EJECUTOR	MASCULINO	17/01/2023	INSPECCION 1	Nicolas Castaño
202300356	PROCESO PQ	Entrada PQRS	SOLICITUD INFORMACIÓN SEGUN CARTA ADJUNTA	Radicar Solicit	ACTIVO	18/01/2023	EJECUTOR	MASCULINO	18/01/2023	SEC JURIDICA	LEONEL ROJAS ORTIZ
202300357	PROCESO PQ	Entrada PQRS	Derecho de peticion que se habia enviado en julio de 2022 y nunca obtuve respuesta	Radicar Solicit	ACTIVO	18/01/2023	EJECUTOR	MASCULINO	18/01/2023	SIETT	JOSE ANTONIO DUEÑAS BERNAL
202300395	PROCESO PQ	Entrada PQRS	DERECHO DE PETICION COMO RECURSO DE APELACION DE COMPARENDO POR INDEBIDA NOTIFICACION.	Radicar Solicit	ACTIVO	19/01/2023	EJECUTOR	MASCULINO	19/01/2023	SIETT	MAGALI TRIANA GARZÓN
202300358	PROCESO PQ	Entrada PQRS	DERECHO DE PETICION COMO RECURSO DE APELACION DE COMPARENDO POR INDEBIDA NOTIFICACION.	Radicar Solicit	ACTIVO	18/01/2023	EJECUTOR	MASCULINO	18/01/2023	SIETT	JOSE ANTONIO DUEÑAS BERNAL
202300327	PROCESO PQ	Entrada PQRS	Derecho de peticion - Desistimiento voluntario. EXP 25236-0-21-498	Radicar Solicit	ACTIVO	17/01/2023	EJECUTOR	EMPRESA	18/01/2023	SEC PLANEACION	Cumbrera S A S
202300365	PROCESO PQ	Entrada PQRS	DERECHO DE PETICION PARA EXONERACION DE COMPARENDO POR PRESCRIPCION Y/O INDEBIDA NOTIFICACION.	Radicar Solicit	ACTIVO	17/01/2023	EJECUTOR	EMPRESA	18/01/2023	SIETT	JHON HENRY CORDOBA BLANCC
202300330	PROCESO PQ	Entrada PQRS	Buenas tardes Adjunto derecho de peticion para radicación en Secretaría de Medio Ambiente Chia para solicitud de apoyo de siembra de arboles por parte de nuestra Fundación Planet Agregado la atención prestada y estare atento a sus comentarios	Radicar Solicit	ACTIVO	17/01/2023	EJECUTOR	EMPRESA	18/01/2023	SEC AMBIENTE	Fundación Planet
202300445	PROCESO PQ	Entrada PQRS	Derecho de peticion dirigido a la SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD DE CAJICA	Radicar Solicit	ACTIVO	20/01/2023	EJECUTOR	FEMENINO	23/01/2023	SIETT	Yenny Patricia Rojas Moreno
202300447	PROCESO PQ	Entrada PQRS	derecho de peticion para aplicar al fenomeno de prescripción	Radicar Solicit	ACTIVO	20/01/2023	EJECUTOR	MASCULINO	23/01/2023	SIETT	LUIS CARLOS MORILLO CASTRO
202300484	PROCESO PQ	Entrada PQRS	SOLICITUD DE PRESCRIPCION DE LA ORDEN DE COMPARENDO 2589900100004399352 de fecha 16/01/2023	Radicar Solicit	ACTIVO	22/01/2023	EJECUTOR	MASCULINO	23/01/2023	SIETT	JOSE DEL CARMEN CALDERON F...

Fuente: Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS – Sysman



Código	Tipo Trámite	Proceso	Descripción	Fecha	Fecha Limite	Etapas Origen	Etapas Actual	GENERO	Fecha Remision	REMITIDO A	PETICIONARIO
1635	PQRS-CE-1637-19-09-2023	VERONICA MARIN	Colegio Cambridge - sede Cajicá								EPC
1636	PQRS-CE-1638-19-09-2023	VERONICA MARIN	Juzgado 01 Promiscuo Municipal - Cundinamarca - Cajicá								SIETT
1637	PQRS-CE-1639-19-09-2023	VERONICA MARIN	OSPINA JARAMILLO LUIS FERNANDO								SIETT
1638	PQRS-CE-1640-20-09-2023	VERONICA MARIN	Wilson Alberto Torres Calle / YOLANDA DIAZ BLANCO.								SIETT
1639	PQRS-CE-1641-20-09-2023	CLAUDIA GARNICA	HOLLMAN MAURICIO CADENA JULIA. Cédula de Ciudadanía 80.443.036 Comparendo								SIETT
1640	PQRS-CE-1642-20-09-2023	VERONICA MARIN	María Alejandra Rada Riquett								SIETT
1641	PQRS-CE-1643-20-09-2023	VERONICA MARIN	Juzgado 02 Promiscuo Municipal - Cundinamarca								SIETT
1642	PQRS-CE-1644-20-09-2023	CLAUDIA GARNICA	HENRY LEONARDO RODRIGUEZ SUAREZ cedula de ciudadanía NO.								SIETT
1643	PQRS-CE-1645-20-09-2023	VERONICA MARIN	Juan villalba								INSDEPORTES
1644	PQRS-CE-1646-20-09-2023	VERONICA MARIN	Juzgado 02 Promiscuo Municipal - Cundinamarca - Cajicá								SIETT
1645	PQRS-CE-1647-20-09-2023	CLAUDIA GARNICA	IVAN FERNANDO SANCHEZ LAGUNA EXONERACION DEL PAGO DEL COMPARENDO del v								SIETT
1646	PQRS-CE-1648-20-09-2023	VERONICA MARIN	Juzgado 02 Promiscuo Municipal - Cundinamarca - Cajicá								SIETT
1647	PQRS-CE-1649-20-09-2023	VERONICA MARIN	PLANTAS Y EQUIPOS HG SAS / Enrique Gonzalez								SIETT
1648	PQRS-CE-1650-20-09-2023	NELFY MOLANO	Conjunto Canelon -SEVICIO DE AGUA								EPC
1649	PQRS-CE-1651-21-09-2023	NELFY MOLANO	HERNANDO URIBE MORÓN LOBO-C.C 77.028.561-PLACA RAA214								SIETT
1650	PQRS-CE-1652-21-09-2023	NELFY MOLANO	Oscar Andrés Pinilla Pinilla-Cc 3174310-Cel 3112346302								SIETT
1651	PQRS-CE-1653-21-09-2023	VERONICA MARIN	Juzgado 75 Penal Municipal Control Garantias - Bogotá								SIETT
1652	PQRS-CE-1654-21-09-2023	NELFY MOLANO	HOSPITAL LORENCITA VILLEGAS DE SANTOS-NIT. 8912006222-PLACAS. OIG-389-								SIETT
1653	PQRS-CE-1655-21-09-2023	NELFY MOLANO	ADRIANA DEL PILAR GONZALEZ PALORES-C.C No. 51.934.471-placas BOX276-comparen								SIETT
1654	PQRS-CE-1656-21-09-2023	NELFY MOLANO	RODRIGO ALBERTO CAMACHO ROBAYO-CC 80538709-Número de CI								SIETT
1655	PQRS-CE-1657-21-09-2023	NELFY MOLANO	Oscar Leonardo Chisca Caro-C.C 1.031.183.392-placa DU195-comparendo No. 9999999								SIETT
1656	PQRS-CE-1658-21-09-2023	LUZ MA	Conjunto Canelon								EPC
1657	PQRS-CE-1659-21-09-2023	NELFY MOLANO	MIGUEL ANTONIO GARZÓN RODRÍGUEZ-C.C No. 2.986.464								SIETT
1658	PQRS-CE-1660-21-09-2023	NELFY MOLANO	CONJUNTO RESIDENCIAL CANELON PH								SIETT
1659	PQRS-CE-1661-21-09-2023	CLAUDIA GARNICA	NANCY CAMACHO PRIETO cedula ciudadanía 52.795.249, comparendo electrónico 25								SIETT
1660	PQRS-CE-1662-21-09-2023	VERONICA MARIN	Juzgado 06 Penal Municipal Mixto - Cundinamarca - Soacha								SIETT
1661	PQRS-CE-1663-22-09-2023	CLAUDIA GARNICA	VICTOR MANUEL OQUENDO URREGO Cédula número 15400639 comparendo								SIETT
1662	PQRS-CE-1664-22-09-2023	CLAUDIA GARNICA	FABIO AUGUSTO VILLA ISAZA cedula de ciudadanía No 98663851 prescripción de los s								SIETT

Fuente: Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS - Sysman

Se observa que hay algunas falencias en cuanto al cumplimiento en los tiempos de respuesta de las PQRS remitidas a las dependencias encargadas de resolver de fondo las peticiones. Se exhorta a la Dirección para que siga ejerciendo el control y seguimiento para dar trámite oportuno a cada una de las solicitudes. **(R.3)**

Se recomienda dar continuidad a los procesos de capacitaciones promoviendo campañas de sensibilización y concientización a todos los servidores públicos que ejercen como responsables de los puntos de control en cada dependencia con el fin de minimizar la materialización de riesgos asociados a la atención y gestión de PQRS. **(R.4)**

Se recomienda que toda PQRS que sea radicada en las diferentes secretarías y/o sedes de la administración municipal a través de cualquier medio de comunicación que en primera instancia sean

**EL FORMATO IMPRESO, SIN DILIGENCIAR, ES UNA COPIA NO CONTROLADA**

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO: GEM-FM-022</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>FECHA: 16/AGO/2022</b>

remitidas a la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano PQRS - [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co), para ser ingresada al Sistema (SYSMAN) con el fin de llevar un control más estricto de las PQRS salvo las dependencias que tengan un tratamiento diferencial acorde a los diferentes actos administrativos que así lo requieran. **(R.5)**

### Contratación a Cargo

La base de datos suministrada por la Directora Operativa Atención Integral al Usuario y al Ciudadano y PQRS, donde se refleja la información de la contratación a cargo muestra la existencia de 5 contratos a la fecha de la auditoria todos bajo la selección de contratación directa, información incluida en la plataforma Secop II donde se puede verificar su estado de ejecución.

No. DEL CONTRATO	OBJETO	MODALIDAD DE SELECCIÓN	CONTRATISTA	VALOR DEL CONTRATO	NOMBRE SUPERVISOR
CPS-043-2023	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN EN LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN INTEGRAL AL USUARIO Y PQRS, PARA LA ADECUADA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA DESDE LAS VENTANILLAS DESTINADAS PARA TAL, EN LA SECRETARÍA GENERAL – DIRECCIÓN DE ATENCIÓN INTEGRAL AL USUARIO Y PQRS	CONTRATACION DIRECTA	Andrea carolina Maldonado Prieto	16.160.000	LUZ MARINA CARRÓN NAVARRETE
CPS-044-2023	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN EN LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN INTEGRAL AL USUARIO Y PQRS, PARA LA ADECUADA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA DESDE LAS VENTANILLAS DESTINADAS PARA TAL, EN LA SECRETARÍA GENERAL – DIRECCIÓN DE ATENCIÓN INTEGRAL AL USUARIO Y PQRS	CONTRATACION DIRECTA	Adriana Patricia Moreno Suarez Cedido a Claudia Liliana Garnica	16.160.000	LUZ MARINA CARRÓN NAVARRETE
CPS-046-2023	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN EN LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN INTEGRAL AL USUARIO Y PQRS, PARA LA ADECUADA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA DESDE LAS VENTANILLAS DESTINADAS PARA TAL, EN LA SECRETARÍA GENERAL – DIRECCIÓN DE ATENCIÓN INTEGRAL AL USUARIO Y PQRS	CONTRATACION DIRECTA	Julie Consuelo Cárdenas Gómez Cedido a Nelfy Molano B	17.200.000	LUZ MARINA CARRÓN NAVARRETE
CPS-110-2023	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN EN LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN INTEGRAL AL USUARIO Y PQRS, PARA LA ADECUADA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA DESDE LAS VENTANILLAS DESTINADAS PARA TAL, EN LA SECRETARÍA GENERAL – DIRECCIÓN DE ATENCIÓN INTEGRAL AL USUARIO Y PQRS	CONTRATACION DIRECTA	Paula Andrea Velásquez Peña	16.160.000	LUZ MARINA CARRÓN NAVARRETE
CPS-047-2023	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN EN LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN INTEGRAL AL USUARIO Y PQRS, PARA LA ADECUADA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA DESDE LAS VENTANILLAS DESTINADAS PARA TAL, EN LA SECRETARÍA GENERAL – DIRECCIÓN DE ATENCIÓN INTEGRAL AL USUARIO Y PQRS	CONTRATACION DIRECTA	Israel Benítez Castañeda Cedido a Fanny Lucero Turrigo	16.160.000	LUZ MARINA CARRÓN NAVARRETE

Se observa que los contratos se ajustan a los preceptos normativos que rigen a la Administración Municipal y los principios de contratación estatal, además se evidencia la publicación de los contratos de manera oportuna y se visualiza la certificación de banco de proyectos por ultimo las diferentes evidencias de las actividades se registran en la plataforma Secop II, las demás observaciones serán entregadas en su momento cuando se examine a fondo en la auditoria de contratación.

### Gestión Documental

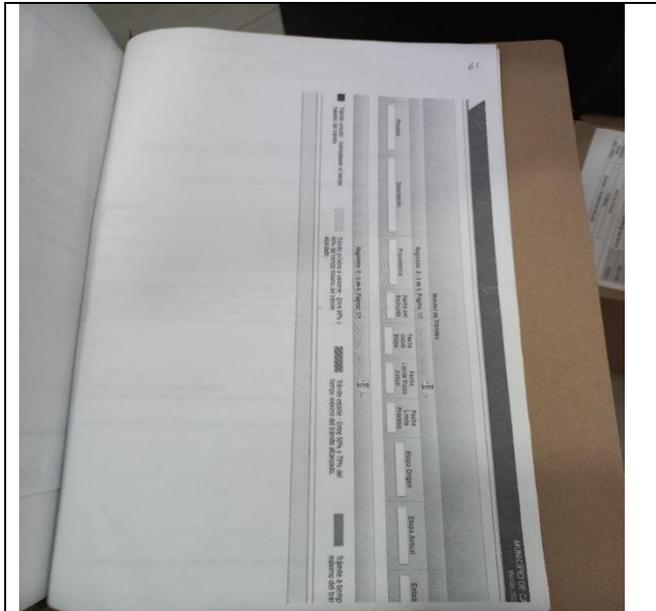
La Oficina de Control Interno procedió a revisar la gestión documental del archivo de gestión del proceso de Gestión Dirección de Atención al Ciudadano y PQRS bajo los criterios técnicos establecidos por el Archivo General de la Nación como ente regulador del quehacer archivístico en el Estado Colombiano, anteriormente mencionados, lo cual permitió evidenciar lo siguiente:

 <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ</b>	<b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO: GEM-FM-022</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>FECHA: 16/AGO/2022</b>

En relación con los procedimientos, programas y manuales.

### Organización

Revisada la organización de los expedientes se evidencia que algunos documentos no están archivados en sentido de lectura del documento (Imagen 1).

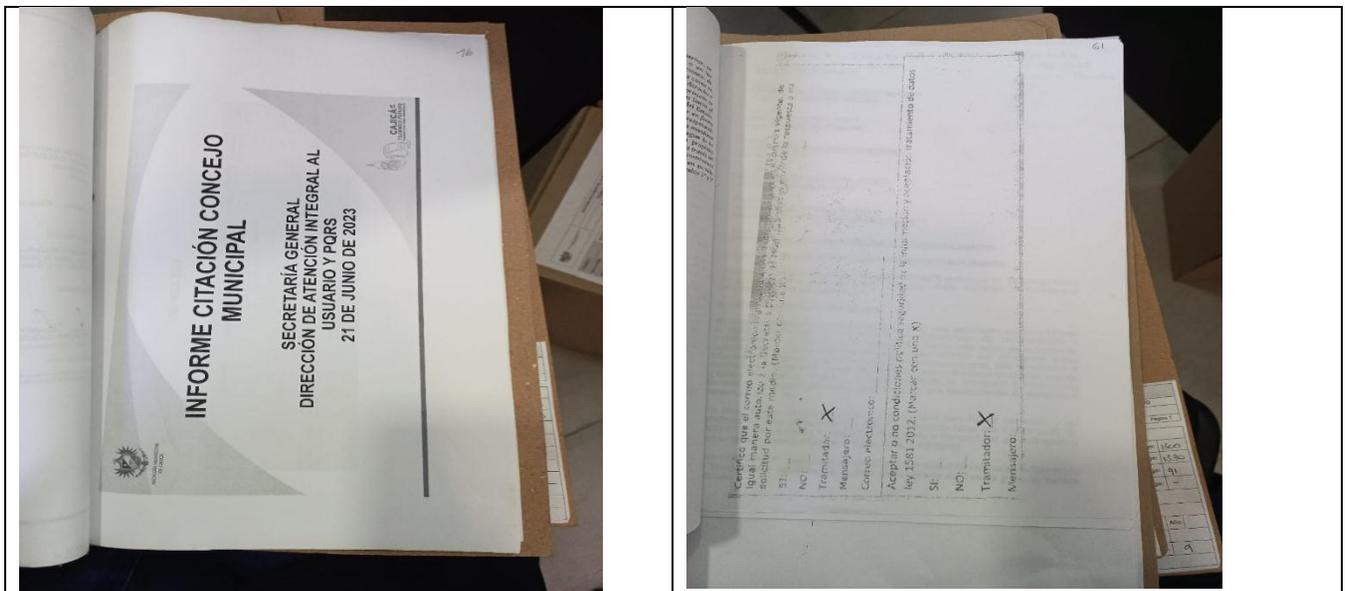


*Imagen 1. Documentos mal archivados.  
Fuente. Archivo de Gestión Dirección de Atención Integral al Usuario y al Ciudadano PQRS*

### Foliación

En cuanto al procedimiento de foliación, se evidencia deficiencias en la foliación de los documentos ya que algunos documentos no están foliados en posición de lectura del documento. (Imagen 2).

*3 Se debe escribir el número en la esquina superior derecha de la cara recta del folio en el mismo sentido. del texto del documento. INSTRUCTIVO FOLIACIÓN EN ARCHIVOS – Archivo General de la Nación.*



*Imagen.2: Documentos no se encuentran foliados en posición de lectura del documento.  
Fuente: Archivo de Gestión Dirección de Atención Integral al Usuario y al Ciudadano PQRS*

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO: GEM-FM-022</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>FECHA: 16/AGO/2022</b>

### Frente al Instrumento Archivístico Inventario Documental.

Seguidamente la Oficina de Control Interno procedió a revisar los inventarios documentales de la Dirección de Atención Integral al Usuario y al Ciudadano PQRS, se observó que los documentos de archivo de la vigencia 2023 no cuentan con su inventario documental. ACUERDO NÚMERO 038 de 2002 "Por el cual se desarrolla el artículo 15 de la Ley General de Archivos 594 de 2000". ARTÍCULO PRIMERO: RESPONSABILIDAD DEL SERVIDOR PUBLICO FRENTE A LOS DOCUMENTOS Y ARCHIVOS. El servidor público será responsable de la adecuada conservación, organización, uso y manejo de los documentos y archivos que se deriven del ejercicio de sus funciones.

### Frente al Instrumento Archivístico Tablas de Retención Documental.

Durante el transcurso de la auditoría interna, el líder del proceso de Gestión de la Dirección de Atención Integral al Usuario y al Ciudadano PQRS expresó que **NO** contaba con tablas de retención documental. Ante esta situación, la Oficina de Control Interno procedió a explicar y presentar el instrumento archivístico a las personas interesadas.

La Oficina de Control Interno expone la importancia y la necesidad de dar observancia a las normas archivísticas, especialmente contempladas en el **ACUERDO 42 DE 2002** "Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, se regula el Inventario Único Documental y se desarrollan los artículos 21, 22, 23 y 26 de la Ley General de Archivos 594 de 2000". **Artículo 3º. Conformación de los archivos de gestión y responsabilidad de los jefes de unidades administrativas.**

*Las unidades administrativas y funcionales de las entidades deben con fundamento en la Tabla de Retención Documental aprobada, velar por la conformación, organización, preservación y control de los archivos de gestión, teniendo en cuenta los principios de procedencia y orden original, el ciclo vital de los documentos y la normatividad archivística. El respectivo Jefe de la oficina será el responsable de velar por la organización, consulta, conservación y custodia del archivo de gestión de su dependencia, sin perjuicio de la responsabilidad señalada en el numeral 5 de la Ley 734 de 2002 para todo servidor público.*

Y con la Ley 594 de 2000 "Ley General de Archivos" cuyo objeto busca el disponer de la documentación organizada de tal forma que la información sea recuperable para uso de la administración en su servicio al ciudadano y como fuente de la historia. Por lo mismo, los archivos harán suyos los fines esenciales del Estado, en particular los de servir a la comunidad y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la constitución.

Así las cosas, la Oficina de Control Interno sugiere que el líder del proceso se familiarice con su gestión documental tal como se refleja en las Tablas de Retención Documental. Esto tiene como objetivo que pueda compartir esta información con su equipo de trabajo y garantizar su implementación efectiva en todas las etapas del proceso de organización documental en su archivo de gestión. **(R.6)**

En este contexto, se constata una falta de aplicación de los instrumentos archivísticos y del proceso de organización documental, ya que no se dispone de un inventario documental actualizado para el archivo de gestión correspondiente al año 2023. Además, se han identificado documentos mal archivados y con numeración incorrecta. En el marco del cumplimiento de la Ley 594 de 2000, "Ley General de Archivos", y las demás normativas emitidas por el Archivo General de la Nación relacionadas con las prácticas archivísticas, se confirma este hecho como un hallazgo. **(H.4)**

### Indicadores de Gestión

Teniendo en cuenta la importancia de los indicadores para evaluar la gestión pública, medir el avance y detectar fallas en el logro de los objetivos o cumplimiento de las metas propuestas, al revisar los indicadores trazados por la Dirección de Atención Integral al Usuario y al Ciudadano PQRS se realiza las siguientes observaciones:

 <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ</b>	<b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO: GEM-FM-022</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>FECHA: 16/AGO/2022</b>

### Cumplimiento dentro de los términos en las respuestas a las PQRS.

Al analizar la medición del indicador registrada en la plataforma institucional ISOLUCION, se constata un incumplimiento durante los dos primeros trimestres del año 2023. Para el primer trimestre (enero-marzo), se reportó una medición del 86,5182%, mientras que para el segundo trimestre (abril-junio), la medición fue del 85,841%. Esto es notable dado que la meta establecida en la ficha técnica es del 95%. Se valida como hallazgo. **(H.5)**



#### Resumen

Valores	Valor	Fecha
Inicial	82,5787	23mar./2023
Final	85,841	14jul./2023
Máximo	86,5182	25abr./2023
Mínimo	82,5787	23mar./2023
Variación del período	3,95%	23mar./2023 - 14jul./2023
Fórmula	(# de PQRS con respuesta dentro de términos + # de PQRS pendientes por responder dentro de los términos / Total PQRS recibidas en el período) * 100	

#### Observaciones del Indicador

Fecha	Meta	Medición	Observación medición	Anexo
14jul./2023	100	85,841	En total de PQRS recibidas en el trimestre de abril-junio fue de 3157. De las cuales se respondieron fuera de términos 250 PQrs, 43 no requerían respuesta, se encuentran vencidas 197 y pendientes de respuesta 282, dentro de los términos de ley se respondieron 2405, lo anterior basado los términos establecidos en la ley 1755 de/2015, con ultima revisión de fecha 13/07/2023.	
25abr./2023	100	86,5182	En total de PQRS recibidas en el trimestre de enero-marzo del año 2023 fue de 3234 pqrs. De las cuales se respondieron fuera de términos 208 PQrs, 28 no requerían respuesta, se encuentran vencidas 230 y pendientes de respuesta 482, dentro de los términos de ley se respondieron 2308, lo anterior basado los términos establecidos en la ley 1755 de/2015, con ultima revisión de fecha 18/04/2023.	

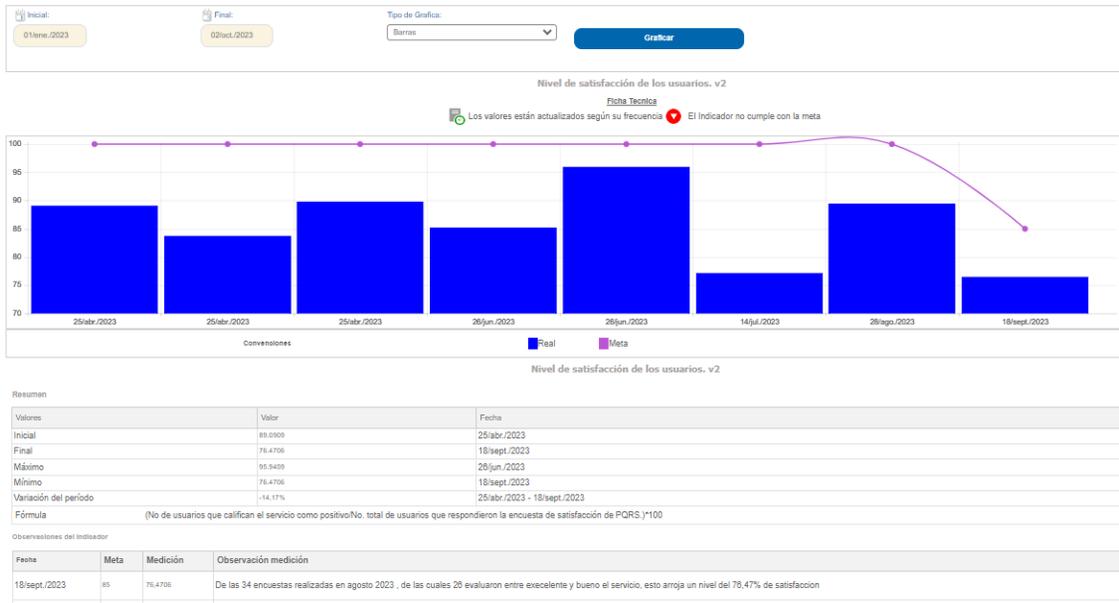
Fuente: Plataforma Institucional ISOLUCION – Medición 2023

En relación con la fórmula del indicador, se recomienda revisar su cálculo respecto a las PQRS pendientes por responder dentro de los términos, las cuales se deberían calcular en el siguiente reporte al indicador con el fin de verificar si se respondieron a tiempo de acuerdo con la naturaleza de cada una de las mismas. De igual manera se sugiere realizar un análisis más detallado en la observación de medición del indicador con el ánimo de poder identificar donde se encuentran las debilidades y tomar decisiones en pro de superarlas, fortaleciendo los controles y mejorando los procedimientos internos. **(R.7)**

### Nivel de satisfacción de los usuarios.

Al revisar la medición del indicador reportada en la plataforma institucional ISOLUCION, se evidencia incumplimiento del mismo durante el mes de agosto del año 2023 con una medición del 76,4706% teniendo en cuenta que la meta establecida en la ficha técnica es del 95%, Se valida como hallazgo. **(H.6.)**

 <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ</b>	<b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO: GEM-FM-022</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>FECHA: 16/AGO/2022</b>



Fuente: Plataforma Institucional ISOLUCION – Medición 2023

### OBSERVACIONES:

No. OBS	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	EVIDENCIA
1	<p><b>Condición:</b> La Oficina de Control Interno comunica que, debido a la falta de actualización del procedimiento en lo que respecta a las normativas vigentes, las definiciones y la descripción de las actividades, se procede a confirmar este hecho como un hallazgo.</p> <p><b>Criterio:</b> Isolución.</p> <p><b>Causa:</b> Desconocimiento y falta actualización del procedimiento en el marco normativo, definiciones y la descripción de las actividades.</p> <p><b>Efecto:</b> Procedimiento con normas obsoletas y debilidad en el procedimiento. <b>(Pág.5)</b>.</p>	Procedimiento de Gestión de PQRS
2	<p><b>Condición:</b> Se evidenció que el normograma correspondiente a la Dirección de Atención Integral al Usuario y al Ciudadano PQRS no se encuentra actualizado. Esta falta de actualización se hizo evidente al examinar el sitio web <a href="http://www.cajica.gov.co">www.cajica.gov.co</a>, donde se encontraron normativas derogadas y ausencia de normatividad actualizada. Por lo tanto, este despacho confirma este hallazgo.</p> <p><b>Criterio:</b> Normas contenidas en este informe, comunicadas durante la auditoría.</p> <p><b>Causa:</b> Debilidad en los controles y seguimiento a la actividad normativa de la Dirección.</p> <p><b>Efecto:</b> Información desactualizada para su consulta. <b>(Pág.7)</b></p>	Normograma

 <p>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ</p>	<b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO: GEM-FM-022</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>FECHA: 16/AGO/2022</b>

3	<p><b>Condición:</b> La Oficina de Control Interno concluye que, de acuerdo con lo señalado durante el desarrollo de la auditoría, y considerando que el Manual de Ventanilla de Atención al Ciudadano no está actualizado, se confirma este hecho como un hallazgo.</p> <p><b>Criterio:</b> Isolución.</p> <p><b>Causa:</b> Desconocimiento de normas y falta de actualización del manual.</p> <p><b>Efecto:</b> Manual desactualizado y con normativa obsoleta. <b>(Pág.13).</b></p>	Manual de Ventanilla de Atención al Ciudadano
4	<p><b>Condición:</b> Revisado el archivo de gestión de la Dirección de Atención Integral al Usuario y al Ciudadano PQRS se evidencia falta de aplicabilidad de los instrumentos archivísticos y del proceso de organización documental, ya que no se dispone de un inventario documental actualizado para el archivo de gestión correspondiente al año 2023. Además, se han identificado documentos mal archivados y con numeración incorrecta. En el marco del cumplimiento de la Ley 594 de 2000, "Ley General de Archivos", y las demás normativas emitidas por el Archivo General de la Nación relacionadas con las prácticas archivísticas, se confirma este hecho como un hallazgo.</p> <p><b>Criterio:</b> Ley 954 de 2000 "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones."</p> <p><i>Acuerdo 42 de 2002 "Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, se regula el Inventario Único Documental y se desarrollan los artículos 21, 22, 23 y 26 de la Ley General de Archivos 594 de 2000"</i></p> <p><b>Causa:</b> Desconocimiento de la normatividad y procedimientos internos.</p> <p><b>Efecto:</b> Incumplimiento con las normas, requisitos y lineamientos para la conservación del patrimonio documental de la entidad <b>(Pág. 17).</b></p>	Archivo de Gestión Dirección de Atención Integral al Usuario y al Ciudadano PQRS
5	<p><b>Condición:</b> Al analizar la medición del indicador registrada en la plataforma institucional ISOLUCION, se constata un incumplimiento durante los dos primeros trimestres del año 2023. Para el primer trimestre (enero-marzo), se reportó una medición del 86,5182%, mientras que para el segundo trimestre (abril-junio), la medición fue del 85,841%. Esto es notable dado que la meta establecida en la ficha técnica es del 95%. Se valida como hallazgo.</p> <p><b>Criterio:</b> Indicadores de Gestión propuestos por la Dirección de Atención Integral al Usuario y al Ciudadano PQRS.</p> <p><b>Causa:</b> Debilidades en el seguimiento a las PQRS.</p> <p><b>Efecto:</b> Incumplimiento de los términos de respuestas a las PQRS <b>(Pág.18).</b></p>	Plataforma Institucional ISOLUCION
6	<p><b>Condición:</b> Al revisar la medición del indicador reportada en la plataforma institucional ISOLUCION, se evidencia</p>	Plataforma Institucional ISOLUCION

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA	CÓDIGO: GEM-FM-022
	FORMATO	VERSIÓN: 01
	INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO	FECHA: 16/AGO/2022

<p>incumplimiento del mismo durante el mes de agosto del año 2023 con una medición del 76,4706% teniendo en cuenta que la meta establecida en la ficha técnica es del 95%. Se valida como hallazgo.</p> <p><b>Criterio:</b> Indicadores de Gestión propuestos por la Dirección de Atención Integral al Usuario y al Ciudadano PQRS.</p> <p><b>Causa:</b> Debilidades en la Atención a las PQRS.</p> <p><b>Efecto:</b> Insatisfacción de los ciudadanos frente a los servicios que presta la Administración Municipal <b>(Pág.18)</b>.</p>	
---	--

### RECOMENDACIONES:

1. La Oficina de Control Interno recomienda hacer las modificaciones a los diferentes documentos, los cuales deben contener la información unificada con el nombre **DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y AL CIUDADANO PQRS**, incluyendo página web, procedimientos, manuales, cartas, circulares, y demás documentos evitando, desaciertos, confusiones, además, es necesario en este punto informar a los servidores públicos para los diferentes comunicados y que no se cause desviaciones o errores en los memorandos. **(Pág.3)**.
2. La Oficina de Control Interno y de conformidad con lo expresado por la auditada y al no evidenciarse la materialización de riesgos asociados en el Proceso Gestión de Atención al Ciudadano y PQRS, aportando las respectivas evidencias de los controles dentro el mapa institucional de riesgos se invita a continuar con el seguimiento y recomienda consolidar en físico o digital una carpeta con las evidencias de forma tal que reposen en caso de requerirlas. **(Pág.9)**.
3. Se observa que hay algunas falencias en cuanto al cumplimiento en los tiempos de respuesta de las PQRS remitidas a las dependencias encargadas de resolver de fondo las peticiones. Se exhorta a la Dirección para que siga ejerciendo el control y seguimiento para dar trámite oportuno a cada una de las solicitudes. **(Pág.14)**.
4. Se recomienda dar continuidad a los procesos de capacitaciones promoviendo campañas de sensibilización y concientización a todos los servidores públicos que ejercen como responsables de los puntos de control en cada dependencia con el fin de minimizar la materialización de riesgos asociados a la atención y gestión de PQRS. **(Pág.14)**.
5. Se recomienda que toda PQRS que sea radicada en las diferentes secretarías y/o sedes de la administración municipal a través de cualquier medio de comunicación que en primera instancia sean remitidas a la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano PQRS - [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co), para ser ingresada al Sistema (SYSMAN) con el fin de llevar un control más estricto de las PQRS salvo las dependencias que tengan un tratamiento diferencial acorde a los diferentes actos administrativos que así lo requieran. **(Pág.15)**.
6. la Oficina de Control Interno sugiere que el líder del proceso se familiarice con su gestión documental tal como se refleja en las Tablas de Retención Documental. Esto tiene como objetivo que pueda compartir esta información con su equipo de trabajo y garantizar su implementación efectiva en todas las etapas del proceso de organización documental en su archivo de gestión. **(Pág.17)**.
7. En relación con la fórmula del indicador “Cumplimiento dentro de los términos en las respuestas a las PQRS”, se recomienda revisar su cálculo respecto a las PQRS pendientes por responder dentro de los términos, las cuales se deberían calcular en el siguiente reporte al indicador con el fin de verificar si se respondieron a tiempo de acuerdo con la naturaleza de cada una de las mismas. De igual manera se sugiere realizar un análisis más detallado en la observación de medición del indicador con el ánimo de poder identificar donde se encuentran las debilidades y tomar decisiones en pro de superarlas, fortaleciendo los controles y mejorando los procedimientos internos. **(Pág.18)**.

Es preciso indicar que, las observaciones y recomendaciones se han manifestado en el transcurso de la auditoría y se han comunicado posteriormente en el acta de cierre de la auditoría donde se informa al Director y éste admite o debate dichos hallazgos y recomendaciones; posterior a esto se firma el acta de cierre, además se le indica el procedimiento para empezar el plan de mejoramiento y se le da a

 <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ</b>	<b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO: GEM-FM-022</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>FECHA: 16/AGO/2022</b>

conocer los tiempos de entrega conforme a la Resolución No 286 de 2023, “POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE LA METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN, PRESENTACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO INTERNOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.

### **CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA:**

Se concluye como resultado de la auditoría y conforme al objetivo y alcance de la misma, que la Dirección de Atención Integral al Usuario y al Ciudadano PQRS viene realizando los procedimientos estipulados en el Manual de ventanilla de atención al ciudadano sin actualización de las normas pero con el propósito de dar cumplimiento, sin embargo deben tener presentes las observaciones para buscar la mejora continua.

Es preciso indicar que, debido a las limitaciones de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades que no hayan sido detectadas bajo la ejecución de nuestros procedimientos de auditoría, evaluación o seguimiento, previamente planeados.

Así mismo, señalar que la Dirección de Atención Integral al Usuario y al Ciudadano PQRS es responsable de establecer y mantener un adecuado sistema de control interno y de prevenir posibles irregularidades de acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Por último, es responsabilidad de la Dirección de Atención Integral al Usuario y al Ciudadano PQRS, la información suministrada por cualquier medio, para la realización de esta actividad de manera oportuna, completa, íntegra y actualizada, y la de informar en su momento las posibles situaciones relevantes y/o errores que pudieran haber afectado el resultado final de la actividad.

### **SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO**

Como mecanismo de control y en atención a las recomendaciones formuladas, el equipo 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 (2) días del mes Octubre del año dos mil veintitrés (2023).

Firma Auditores:

Original Firmado  
**OMAR GIOVANNI SÁNCHEZ NOVA**  
Jefe Oficina de Control Interno

Original Firmado  
**GLADYS MANCERA GONZÁLEZ**  
Profesional Universitaria O.C.I.

Original Firmado  
**LIZETH PAOLA MENDIETA MORENO**  
Técnico Administrativo O.C.I.

Original Firmado  
**MARÍA LILIANA MARTÍNEZ BAYONA**  
Profesional Universitaria O.C.I.

Elaboró: Lizeth Paola Mendieta Moreno – Técnico Administrativo  
María Liliana Martínez Bayona – Profesional Universitaria  
Gladys Mancera González – Profesional Universitaria  
Revisó y Aprobó: Omar Giovanni Sánchez Nova – Jefe Oficina Control Interno