

 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

**INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL A LA GESTIÓN DE LAS PQRS**  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

TIPO DE INFORME	Auditoría	
	Seguimiento	X

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	27	Mes	01	Año	2023
------------------------------	------	----	-----	----	-----	------

<b>Aspecto Evaluable (Unidad Auditable):</b>	Gestión de atención al ciudadano y PQRS
<b>Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):</b>	Luz Marina Carrón Navarrete
<b>Objetivo de la Auditoría:</b>	Verificación de la oportunidad y/o cumplimiento de respuesta a los usuarios externos e internos del ente territorial, frente al tratamiento dado por las diferentes áreas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias allegadas a la entidad.
<b>Alcance de la Auditoría:</b>	<p>Seguimiento y verificación a las PQRS recibidas por la administración municipal durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2022, efectuado por la segunda línea de defensa de PQRS.</p> <p>Es responsabilidad de la Dirección de Atención al usuario y PQRS, el contenido de la información consignada y es responsabilidad de la Oficina de Control Interno producir un informe que contenga las observaciones si hay lugar a ellas.</p>
<b>Criterios de la Auditoría:</b>	<p>Requisitos Legales:</p> <p><b>Constitución Política de Colombia</b> - Artículo 23 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución"; Artículo 74. "Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable".</p> <p><b>Ley 1474 de 2011- Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.</b> En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.</p> <p><b>Ley 1755 del 30 de junio de 2015:</b> Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se</p>

 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>sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p> <p><b>Decreto 648 de 2017, artículo 16:</b> Adiciónese al Capítulo 4 del título 21, Parte 2, libro 2 del Decreto 1083 de 2015, los siguientes artículos:</p> <p><b>ARTÍCULO 2.2.21.4.9 Informes.</b> Los jefes de control interno o quienes hagan sus veces deberán presentar los informes que se relacionan a continuación:</p> <p>b. Los informes a que hace referencia los artículos 9 y 76 de la Ley 1474 de 2011.</p> <p><b>Resolución 136 de 2018:</b> Por el cual se reglamenta el procedimiento de atención al ciudadano frente a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias de la alcaldía Municipal de Cajicá-Cundinamarca.</p> <p><b>Decreto 491 de 2020:</b> Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica.</p> <p><b>Ley 2207 de 2022:</b> "Por medio de la cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020"</p> <p>Plan Anual de Auditorias de Gestión vigencia 2022.</p>
--	---

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre						
Día	23	Mes	01	Año	2023	Desde	23/01/2023 D/M/A	Hasta	26/01/23 D/M/A	Día	26	Mes	01	Año	2023

<b>Jefe oficina de Control Interno</b>	<b>Omar Giovanni Sánchez Nova</b>
<b>Auditor Líder</b>	<b>Edna Ivonne de la Cruz</b>

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

1. Se solicitó a través de memorando AMC-CI-007-2023 adiado 03/01/2023, y remitido el 03/01/2023 a la Secretaria General y Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRS, la información detallada de las PQRS correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2022.
2. La Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRS, mediante correo electrónico de fecha 23/01/2023, remite Informe de las PQRS segundo semestre de 2022.
3. Revisión de los informes de encuestas de satisfacción, retroalimentación de encuestas de enero a diciembre de 2022 y los informes de PQRS segundo semestre, publicados en el sitio web [www.cajica.gov.co](http://www.cajica.gov.co) en la sección Atención al Usuario y PQR's.



### RESUMEN EJECUTIVO:

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

El seguimiento se realizó al Informe de PQRS correspondiente al segundo semestre (julio-diciembre), de la vigencia 2022 y los informes de encuestas de satisfacción, retroalimentación de encuestas de enero a diciembre de 2022, y los informes de PQRS segundo semestre 2022.

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

### DESARROLLO DE LA AUDITORÍA:

#### Principales Situaciones Detectadas /Resultados de la Auditoría /Recomendaciones:

La Oficina de Control Interno del Municipio de Cajicá – Cundinamarca, practicó seguimiento al Informe de segunda línea de defensa denominado Informe PQRS segundo semestre de 2022, para el proceso misión denominado Gestión de Atención al Ciudadano y PQRS.

En esta acción se pretende mediante la evaluación independiente y objetiva de evidencias documentales establecer de manera fidedigna fortalezas, falencias, observaciones, sugerencias y/o acciones encaminadas al mejoramiento frente a la atención y respuesta oportuna de los Derechos de Peticiones, Solicitudes, Quejas y Reclamos – PQRS.

La evidencia documental fue suministrada por la Dirección de Atención Integral al Usuario PQRS.

La Dirección de Atención Integral al Usuario PQRS, "...brinda atención, orientación e información al usuario o ciudadano; así como la coordinación, recepción y trámite centralizado a nivel de institucional de las peticiones, quejas, y reclamos que presenten la sociedad, entidades u organizaciones públicas y/o privadas relacionadas con la gestión y administración pública municipal, realizando seguimiento a las mismas para satisfacer sus necesidades y orientación".

#### Procedimiento Utilizado

Actividad	Fecha	Participantes	Estrategias
Seguimiento de la Oficina de Control Interno informes de Ley	enero de 2023	Oficina de Control Interno y Dependencias involucradas	Consulta normatividad vigente

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICA	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

Para ejecutar estos procedimientos, se dispone de talento humano y varios canales de recepción que facilitan a nuestros usuarios el acceso a la Administración Municipal.

Canal	Modo de Contacto	
Telefónico	Línea fija	8837077 8895356
	Línea Celular	3152378409
Físico	Toda correspondencia, documentos o escritos	
Virtual	Correos electrónicos	<a href="mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co">contactenos-pqrs@cajica.gov.co</a> <a href="mailto:diratencionalciudadano@cajica.gov.co">diratencionalciudadano@cajica.gov.co</a>
	Sitio Web - Formulario electrónico WEB	<a href="http://www.cajica.gov.co">www.cajica.gov.co</a> <a href="http://www.cajica.gov.co/pqrs/">http://www.cajica.gov.co/pqrs/</a>
	Chat Institucional	
	Redes sociales	Facebook – Twitter
Presencial	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información de acuerdo con la consulta, solicitud, queja y/o reclamo; éstas se radican en el aplicativo de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite	
Buzones	Se han dispuesto 6 buzones de PQRS, ubicados en Secretaria de Planeación Secretaria de Salud, Casa de la Cultura, 1 Casa de la Justicia, Secretaria de Ambiente y Secretaria de Desarrollo Social donde los usuarios pueden consignar sus peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias.	

 <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>

## SEGUNDO SEMESTRE (JULIO-DICIEMBRE) DE 2022

### Tiempos de respuesta a las PQRS

Los términos para dar respuesta a los derechos de petición y demás solicitudes que ingresen a la Alcaldía Municipal de Cajicá, varían de acuerdo al tipo de solicitud que realicen los usuarios.

Tiempos de respuesta a las PQRS – Ley No. 2207 del 17 de mayo de 2022, que modifica el Decreto legislativo 491 de 2020 y que especifica los tiempos de respuesta de la siguiente manera:

**Tabla 1. Tiempos de respuesta a las PQRS - Ley 1755 de 2015**

Tiempos de respuesta (Ley 1755 de 2015)		
15 días	10 días	30 días
Regla general, las peticiones de contenido general y particular, se responden a 15 días hábiles	Las peticiones de documentos y de información, tendrán término de respuesta de 10 días hábiles.	Las peticiones de consulta de relación a materias a su cargo se responde en 30 días hábiles

### PQRS recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2022

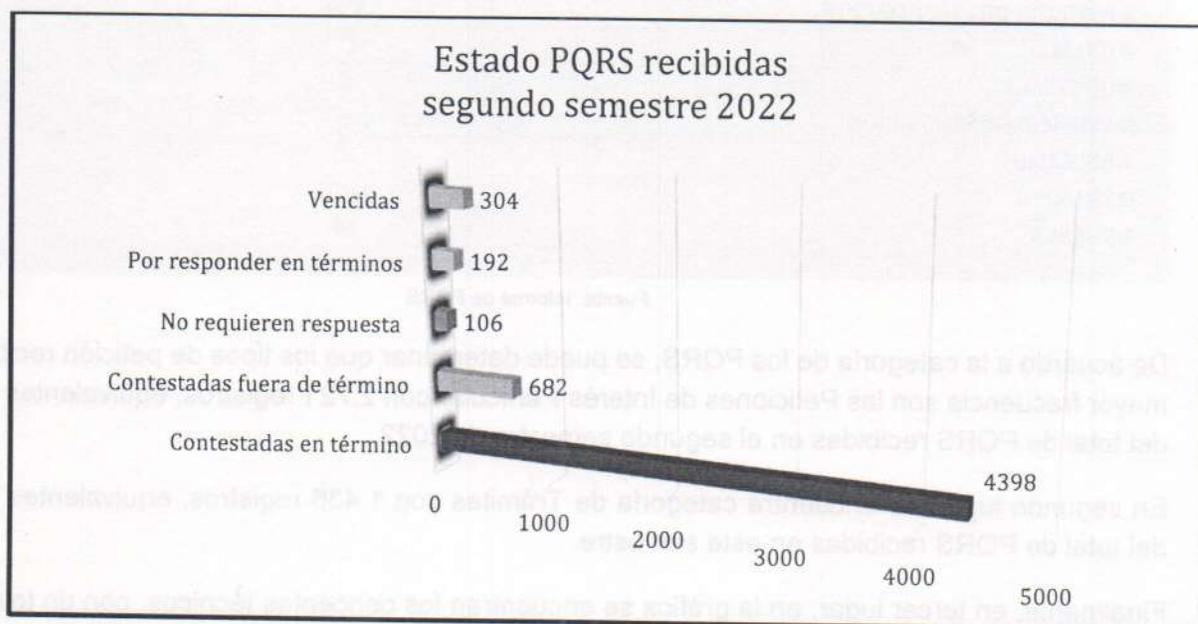
**Tabla 2. Seguimiento PQRS segundo semestre vigencia 2022**

Recibidas	Contestadas dentro de los términos legales	Fuera de Término	No requieren Respuesta	Por responder	Vencidas
5682	4398	682	106	192	304

Elaboración Propia Fuente: Informes de PQRS

De acuerdo con el informe de PQRS, el segundo semestre de la vigencia 2022, emitidos por la Dirección de Atención Integral al Usuario PQRS, se recibieron durante los meses de julio a diciembre del año 2022, un total de 5682 PQRS, de las cuales 895 corresponden a entes descentralizados. Así las cosas, 4787 PQRS son competencia de la Alcaldía Municipal de Cajicá.

**Grafica 1. Oportunidad tiempo de respuesta de las PQRS:**



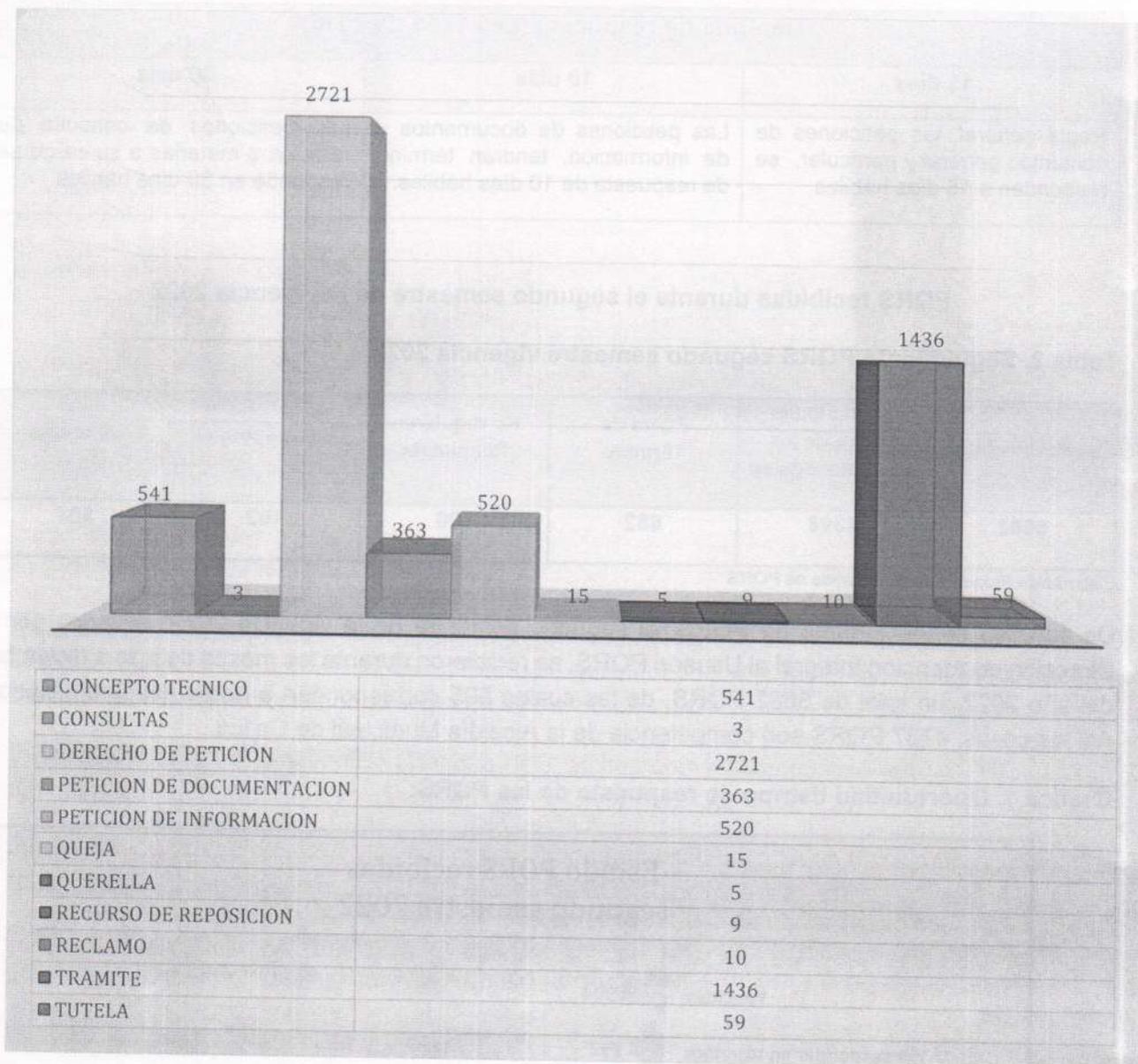
Elaboración Propia Fuente: Informes de PQRS

 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

Durante el segundo semestre de la vigencia 2022, se recibieron un total de 5682 PQRS, de las cuales el 77.40%, fueron contestadas de acuerdo con los tiempos establecidos en la normatividad vigente, el 12% fueron contestadas extemporáneamente, el 3.37% con corte a 31/12/2022 se encuentran dentro del término para responder y el 5.35% se encuentran vencidas, es decir no se tiene evidencia de respuesta.

De esta manera se puede apreciar una disminución respecto al segundo semestre del año 2021, puesto que en ese periodo se recibieron 6653 PQRS.

**Grafica 2. PQRS registrados por Categoría segundo semestre de 2022**



Fuente: Informe de PQRS

De acuerdo a la categoría de los PQRS, se puede determinar que los tipos de petición recibidos con mayor frecuencia son las Peticiones de Interés Particular con 2.721 registros, equivalentes al 47.8% del total de PQRS recibidas en el segundo semestre de 2022.

En segundo lugar, se encuentra categoría de Trámites con 1.436 registros, equivalentes al 25,2% del total de PQRS recibidas en este semestre.

Finalmente, en tercer lugar, en la gráfica se encuentran los conceptos técnicos, con un total de 541 registros, los cuales equivalen al 9,5% del total de PQRS recibidas.

 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

### Distribución de PQRS por Dependencias segundo semestre de 2022

Tabla No. 3. Distribución de PQRS por Dependencias segundo semestre 2022

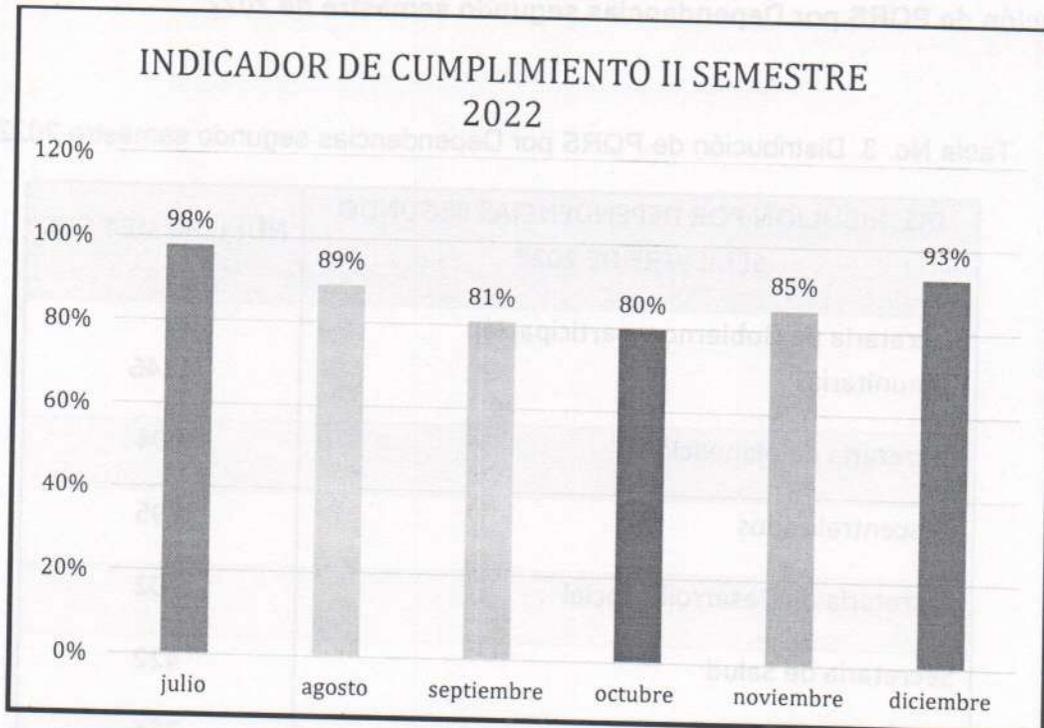
DISTRIBUCION POR DEPENDENCIAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2022	NUMERO DE PQRS
Secretaria de Gobierno y participación Comunitaria	1146
Secretaria de planeación	904
Descentralizados	895
Secretaría de Desarrollo Social	702
Secretaria de Salud	422
Secretaria General	355
Secretaria de Transporte y Movilidad	317
Secretaria de Ambiente y desarrollo rural	253
Secretaria Jurídica	226
Secretaria de Infraestructura y obras	207
Secretaria de Hacienda	133
Secretaria de Educación	80
Secretaría de Desarrollo Económico	29
Despacho del Alcalde	10
Oficina de Control Interno	2
Oficina de Prensa	1
<b>TOTAL</b>	<b>5682</b>

Elaboración Propia. Fuente: Informes de PQRS

Para el segundo semestre de 2022, la dependencia con mayor número de PQRS es la Secretaria de Gobierno con 1.146 PQRS, en contraste con la Oficina de prensa que registró solo una PQRS.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICA	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

### Nivel de cumplimiento de las PQRS segundo semestre 2022



El indicador de cumplimiento es tomado de los informes presentados por la Dirección de Atención al Usuario mes a mes, el cual representa el comportamiento de las PQRS al momento de la elaboración de los informes, y hace referencia a las PQRS, que fueron contestadas dentro de los términos de Ley. De la lectura de la gráfica se puede concluir que el mes de julio fue el mes que mejor nivel de cumplimiento presentó, equivalente al 98% seguido por el mes de diciembre equivalente al 93%. El mes con el porcentaje más bajo fue el mes de octubre equivalente al 80%, seguido por el mes de septiembre con el 81%.

### Nivel de Percepción Ciudadana segundo semestre de 2022

Como mecanismo de medición a la satisfacción, la Dirección de Atención al Ciudadano y PQRS, viene realizando mes a mes la medición de la percepción a los usuarios, a través de la encuesta de satisfacción, por lo anterior y de acuerdo con los informes de registro de visitantes de los meses de julio a diciembre del año 2022, reportados por parte de la Dirección de Atención al Usuario y PQRS, se puede establecer el nivel de satisfacción ciudadana para el segundo semestre del año 2022 así:

NIVEL DE SATISFACCION DE ATENCION AL CIUDADANO	
JULIO	87,01%
AGOSTO	94,39%
SEPTIEMBRE	89,01%
OCTUBRE	87,83%
NOVIEMBRE	91,43%
DICIEMBRE	95,46%

Fuente: Informes de PQRS

 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 nivel de percepción de la ciudadanía es positivo, ya que la valoración dada por la ciudadanía durante el semestre inmediatamente anterior, supera el 90% de satisfacción, sin embargo, la percepción negativa promedio es del 3%, y la regular es del 8% lo cual se convierte en un reto para la entidad en lo que respecta a atención oportuna y de calidad.

#### Aspectos Positivos:

- Contar con cuatro (4) canales de atención al usuario y PQRS. (Presencial, telefónico, virtual y escrito)
- De conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, los informes de Atención al Ciudadano están siendo publicados en el sitio web [www.cajica.gov.co](http://www.cajica.gov.co).
- Se resalta los esfuerzos y actividades realizadas por la Dirección de Atención al Usuario y PQRS, que realiza el control y seguimientos constantes a las PQRS que recibe, no obstante, la responsabilidad sobre la respuesta de fondo, oportuna y congruente es de cada dependencia.
- Se destaca que la Dirección de Atención al Usuario y PQRS realiza un seguimiento mensual, trimestral, semestral y anual a las PQRS mediante informes y matrices enviadas a las dependencias responsables, generando alertas de las peticiones que están próximas a vencerse y las que están vencidas, con el fin de que las áreas tengan la oportunidad de atender los requerimientos de acuerdo con los términos de Ley y propender por una mejora continua.

#### Observaciones:

La Oficina de Control Interno en su rol de evaluación y seguimiento presenta a continuación algunos aspectos de mejora que podrían contribuir a fortalecer las acciones de control de los Riesgos y el mejoramiento continuo de los procesos en beneficio de los usuarios.

Del análisis antes descrito se destacan los siguientes aspectos:

**Tabla No. 4 observaciones**

No. OBS	DESCRIPCION DE LA OBSERVACION	EVIDENCIA
1	Se observan debilidades en cuanto al cumplimiento en los tiempos de respuesta de las PQRS; fuera de términos equivalente al 12% y vencidas del 5.35%.	Informe PQRS segundo semestre vigencia 2022
2	Continuar con la realización de capacitaciones y promover campañas de sensibilización y concientización de funcionarios 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.	Informe PQRS segundo semestre vigencia 2022
3	Tener en cuenta que el aplicativo SYSMAN es la herramienta dispuesta para el manejo de las PQRS, por esta razón es importante que las dependencias carguen el (los) oficio (s) donde se brinda respuesta, como también los soportes de envío de la misma. Esto no solo permite evidenciar una respuesta oportuna al ciudadano dentro de los tiempos establecidos de acuerdo a la normatividad, sino que a su vez evita un posible desgaste administrativo	Informe PQRS segundo semestre vigencia 2022

 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

4	Reforzar el manejo del Sysman y crear una conciencia respecto al uso de este aplicativo a las dependencias donde se tenga identificadas debilidades.	Informe PQRS segundo semestre vigencia 2022
5	Es importante continuar con la retroalimentación de las encuestas de satisfacción y plantear acciones de mejora preventivas y correctivas tendientes a un mejoramiento continuo en la prestación del servicio al ciudadano a fin de lograr un mayor nivel de satisfacción de los mismos.	Informes de encuestas de satisfacción  Informes de Retroalimentación de Encuestas

#### Conclusiones de la Auditoría:

- La Dirección de Atención al Usuario y PQRS, mantuvo en operación todos sus canales de atención, monitoreando las necesidades de los ciudadanos y procurando gestionar los recursos físicos y humanos en pro de la prestación de un servicio oportuno y de calidad.
- De acuerdo a lo observado se puede concluir que La Dirección de Atención al Usuario y PQRS ha tenido respuesta a las PQRS en un margen superior al 90%.
- La mayor parte de PQRS recibidas por La Dirección de Atención al Usuario y PQRS corresponden a Peticiones de interés particular en un porcentaje de 47.8%
- Es importante que los resultados obtenidos de los mecanismos de medición y satisfacción se presenten al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, para que desde allí también se definan acciones de mejora en la medida en que el Comité así lo considere.
- Es importante recordar que cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición dentro del término establecido por la ley, las dependencias responsables informaran de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado para ello, de tal circunstancia al peticionario expresando lo siguiente: - El motivo de la demora. - El plazo razonable en que se resolverá la PQRS, que no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.

Para constancia se firma en Cajicá - Cundinamarca, a los veintisiete (27) días del mes de enero del año dos mil veintitrés (2023).

Firma Auditor:

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

Proyectó: Ivonne de la Cruz – Técnico Administrativo  
Revisó: Luz Dary Cardozo – Profesional Universitario  
Apróbo: Omar Giovanni Sánchez Nova – Jefe Oficina Control Interno