

 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

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:	28	Mes	07	Año	2023
-------------------------------------	-------------	-----------	------------	-----------	------------	-------------

Aspecto Evaluable (Unidad Auditable):	Gestión de atención al ciudadano y PQRS
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Luz Marina Carrón Navarrete
Objetivo de la Auditoría:	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.
Alcance de la Auditoría:	Seguimiento y verificación a las PQRSd recibidas por la administración municipal durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2023, efectuado por la segunda línea de defensa de PQRSd. Es responsabilidad de la Dirección de Atención al usuario y PQRSd, el contenido de la información consignada y es responsabilidad de la Oficina de Control Interno producir un informe que contenga las observaciones si hay lugar a ellas.
Criterios de la Auditoría:	Requisitos Legales: Constitución Política de Colombia - 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". Ley 1474 de 2011- Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. 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. Ley 1755 del 30 de junio de 2015: Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se

 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

	sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Ley 2207 de 2022: “Por medio de la cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020”. Decreto 648 de 2017, artículo 16: Adiciónese al Capítulo 4 del título 21, Parte 2, libro 2 del Decreto 1083 de 2015, los siguientes artículos: ARTÍCULO 2.2.21.4.9 Informes. Los jefes de control interno o quienes hagan sus veces deberán presentar los informes que se relacionan a continuación: b. Los informes a que hace referencia los artículos 9 y 76 de la Ley 1474 de 2011. Acuerdo N° 060 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 057 de 2022 “ Por medio del cual se reglamenta el procedimiento de atención al ciudadano frente a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias de la Alcaldía Municipal de Cajicá Cundinamarca y se dictan otras disposiciones”. Circular Interna OCDI N°2 – 2023 “Términos para contestar los derechos de petición / incidencias disciplinarias frente al incumplimiento” – Alcaldía Municipal de Cajicá. Manual de Ventanilla de Atención al Ciudadano – Alcaldía Municipal de Cajicá. Plan Anual de Auditorias de Gestión vigencia 2023.
--	--

Reunión de Apertura						Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre					
Día	27	Mes	07	Año	2023	Desde	27-07-2023	Hasta	28-07-2023	Día	28	Mes	07	Año	2023
							D/M/A		D/M/A						

Jefe oficina de Control Interno	Omar Giovanni Sánchez Nova
Auditor Líder	LIZETH PAOLA MENDIETA MORENO

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

- Se solicitó a través de memorando AMC-CI-161-2023 adiado 07/07/2023, y remitido el 07/07/2023 a la Secretaría General y Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRSD, la información detallada de las PQRSD correspondiente al primer semestre de la vigencia 2023.

 ALCALDIA 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

- La Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRSD, mediante correo electrónico de fecha 26/07/2023, remite Informe de las PQRSD correspondiente al primer semestre de 2023.
- Revisión de los informes de encuestas de satisfacción, retroalimentación de encuestas de enero a junio de 2023 e informe de PQRSD primer semestre 2023, publicados en el sitio web www.cajica.gov.co en la sección Atención al Usuario y PQRSD.

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 primer semestre (enero-junio), de la vigencia 2023, los informes de encuestas de satisfacción, retroalimentación de encuestas de enero a junio de 2023, e informe de PQRS primer semestre 2023.

En este estado sentido, es preciso señalar que la Oficina de Control Interno aplica el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), es decir, cuenta con el plan de auditorías internas que permite conocer los objetivos y responsables de las mismas, el cual se encuentra 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, realizó el seguimiento al Informe de segunda línea de defensa denominado Informe PQRS primer semestre de 2023, para el proceso de apoyo 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 Ciudadano 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

En cumplimiento de la normatividad vigente aplicable a las oficinas de Control Interno, se llevan a cabo las actividades necesarias para presentar el Informe de Seguimiento al reporte de PQRDS primer Semestre del año 2023, cuyo objetivo principal es la verificación del cumplimiento de requisitos legales, procedimientos y directrices establecidas al interior de la Alcaldía Municipal de Cajicá. Esta evaluación se realiza tomando los diferentes canales de atención al ciudadano,

 ALCALDIA 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

dispuestos por la Administración Municipal de Cajicá (escrito, presencial, telefónico y virtual), en el periodo 1 de enero al 30 de junio 2023.

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

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

Canal	Modo de Contacto	
Telefónico		8837077
	Línea fija	8895356
	Línea Celular	3152378409
Físico	Toda correspondencia, documentos o escritos	
	Correos electrónicos	contactenos-pqrs@cajica.gov.co diratencionalciudadano@cajica.gov.co
	Sitio Web - Formulario electrónico WEB	www.cajica.gov.co http://www.cajica.gov.co/pqrs/
	Chat Institucional	
	Redes sociales	Facebook – Twitter

 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

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 tramite
Buzones	Se han dispuesto 7 buzones de PQRS, ubicados en Secretaria de Planeación, Secretaria de Salud, Casa de la Justicia, Secretaria de Desarrollo Social, Palacio Municipal, de los cuales (2) se encuentran dañados ubicados en la Secretaria de Ambiente y Casa de la Cultura, donde los usuarios pueden consignar sus peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias.

PRIMER SEMESTRE (ENERO-JUNIO) DE 2023

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, conforme con la Ley 1755 de 2015.

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

Tabla 2. Seguimiento PQRS primer semestre vigencia 2023

Recibidas	A Término	Fuera de Término	No requieren Respuesta	Por responder	Vencidas
6391	5092	781	82	140	296

Elaboración Propia Fuente: Informes de PQRS

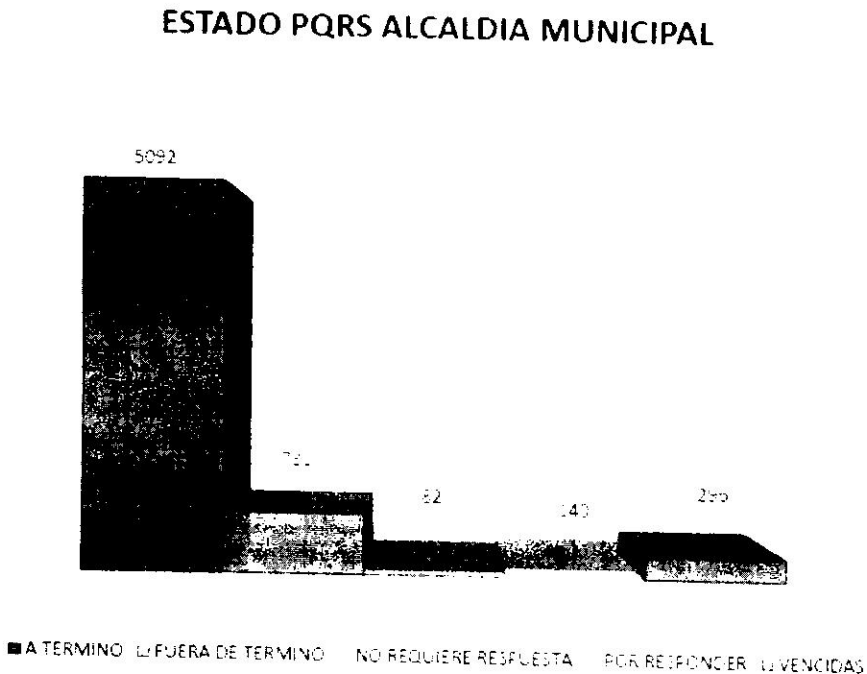
De acuerdo con el informe de PQRS, el primer semestre de la vigencia 2023, emitidos por la Dirección de Atención Integral al Usuario PQRS, se recibieron durante los meses de enero a junio del año 2023, un total de 6391 PQRS, de las cuales 1241 PQRS corresponden a entes descentralizados. Así las cosas, 5150 PQRS son competencia de la Alcaldía Municipal de Cajicá.

 ALCALDIA 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

MES	PQRS RECIBIDAS
ENERO	874
FEBERO	1100
MARZO	1260
ABRIL	927
MAYO	1140
JUNIO	1090
TOTAL	6.391

Elaboración Propia Fuente: Informes de PQRS

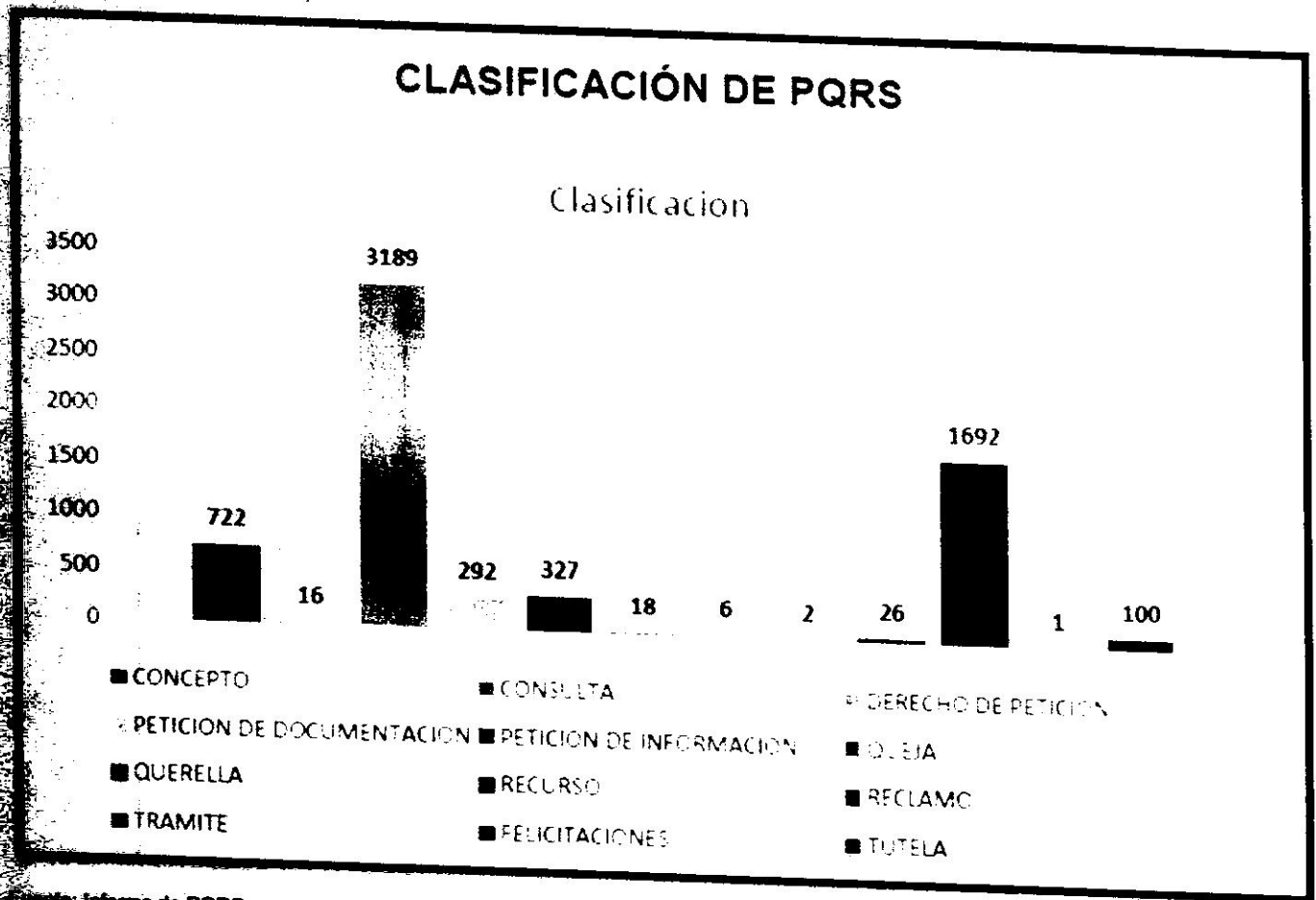
Grafica 1. Oportunidad tiempo de respuesta de las PQRS:



Fuente: Informe de PQRS – Atención al Ciudadano.

Durante el primer semestre de la vigencia 2023, se recibieron un total de 6391 PQRS, de las cuales el 79.67%, fueron contestadas de acuerdo con los tiempos establecidos en la normatividad vigente, el 12% fueron contestadas extemporáneamente, el 2.19% con corte a 30/06/2021 se encuentran dentro del término para responder y el 4.63% se encuentran vencidas, es decir no se tiene evidencia de respuesta.

Grafica 2. PQRS registrados por Categoría primer semestre de 2023.



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 3.189 registros, equivalentes al 49.8% del total de PQRS recibidas en el primer semestre de 2023.

En segundo lugar, se encuentra categoría de Trámites con 1.692 registros, equivalentes al 26,4% del total de PQRS recibidas en este semestre.

Finalmente, en tercer lugar, en la gráfica se encuentran los conceptos técnicos, con un total de 722 registros, los cuales equivalen al 11,2% del total de PQRS recibidas.

Distribución de PQRS por Dependencias primer semestre de 2023

Tabla No. 3. Distribución de PQRS por Dependencias primer semestre 2023

DISTRIBUCION POR DEPENDENCIAS PRIMER SEMESTRE DE 2023	NUMERO DE PQRS
Secretaria de Gobierno y participación Comunitaria	1203
Secretaria de planeación	905
Descentralizados	1241

Secretaría de Desarrollo Social	505
Secretaria de Salud	467
Secretaria General	449
Secretaria de Transporte y Movilidad	427
Secretaria de Ambiente y desarrollo rural	411
Secretaria Jurídica	226
Secretaria de Infraestructura y obras	176
Secretaria de Hacienda	209
Secretaria de Educación	82
Secretaría de Desarrollo Económico	23
Secretaría Seguridad y Convivencia	46
Despacho del Alcalde	4
Oficina de Control Interno	0
Oficina de Control Interno Disciplinario	14
Oficina de Prensa	3
TOTAL	6391

Elaboración Propia. Fuente: Informes de PQRS

Para el primer semestre de 2023, la dependencia con mayor número de PQRS es la Secretaria de Gobierno con 1203 PQRS, en contraste con la Oficina de Control interno que registró cero PQRS.

Nivel de Percepción Ciudadana primer semestre de 2023

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 enero a junio del año 2023, reportados por parte de la Dirección de Atención al Usuario y PQRS, se puede establecer el nivel de satisfacción ciudadana para el primer semestre del año 2023 así:

NIVEL DE SATISFACCION DE ATENCION AL CIUDADANO	
ENERO	64,8%
FEBEREO	83.6%
MARZO	90,62%

 ALCALDIA 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

ABRIL	95.9%
MAYO	85,2%
JUNIO	78.8%

Fuente: Informes de PQRS

El nivel de percepción de la ciudadanía ha disminuido con respecto al semestre anterior, dado que se tiene una valoración desde el 78% de satisfacción del semestre, sin embargo, la percepción negativa promedio es del 5%, y la regular es del 7% 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.
- 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 4.63%.	Informe Primer 2023	PQRS Semestre
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 Primer 2023	PQRS Semestre
	Actualizar el Manual de Ventanilla de Atención al Ciudadano puesto que en la página 13. Establece que la apertura se realizará semanalmente, pero el Procedimiento de Gestión de PQRS en la	Manual de Ventanilla de Atención al Ciudadano	-

 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/JAGO/2023

	descripción de la actividad 2, especifica que será cada 15 días. De igual manera, el Manual no menciona todas las sedes de la Administración Municipal. Pág. 10.	Procedimiento de Gestión de PQRDS
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 Primer Semestre 2023
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
6	Se recomienda que toda PQRS tanto interna como externa que sea allegada a las diferentes secretarias y/o sedes de la administración municipal a través de cualquier medio de comunicación sean remitidas a la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano PQRSD - contactenos-pqrs@cajica.gov.co , para ser ingresada al Sistema (SYSMAN) con el fin de llevar un control más estricto de las PQRSD.	Informe PQRS Primer Semestre 2023

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 con la percepción de los usuario el nivel de satisfacción ha disminuido, para la cual es de suma importancia mejorar el servicio de atención a la ciudadanía en lo que respecta a las respuestas a sus peticiones, quejas o reclamos
- 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

 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

- Continuar generando alertas, seguimientos y controles a los riesgos de incumplimiento, desde la primera línea de defensa según lo establecido por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Evaluar los motivos de los incumplimientos a las peticiones y en los casos aplicables, tomar las medidas disciplinarias de los casos presentados y reportados de manera general y puntal.
- Realizar seguimientos especiales a las Dependencias, Oficinas y Direcciones, que presentan los mayores incumplimientos.

Para constancia se firma en Cajicá - Cundinamarca, a los veintiocho (28) días del mes de enero del año dos mil veintitrés (2023).

Firma Auditor:


OMAR GIOVANNI SANCHEZ NOVA
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Lizeth Mendieta – Técnico Administrativo
Revisó: Omar Giovanni Sánchez Nova – Jefe Oficina Control Interno
Aprobó: Omar Giovanni Sánchez Nova – Jefe Oficina Control Interno