

 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 PQRDS
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

TIPO DE INFORME	Auditoría	
	Seguimiento	X

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	30	Mes	01	Año	2024
------------------------------	------	----	-----	----	-----	------

Aspecto Evaluable (Unidad Auditable):	Gestión de Atención al Ciudadano y PQRDS.
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Lina Eva Salinas Morón
Objetivo de la Auditoría:	Presentar informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias allegadas a la Alcaldía Municipal de Cajicá a través de los diferentes canales de atención habilitados durante el segundo semestre del año 2023.
Alcance de la Auditoría:	Realizar el seguimiento y verificación a la oportunidad de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias recibidas en la entidad, durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2023 conforme a los tiempos establecidos por Ley.
Criterios de la Auditoría:	<p>Requisitos Legales:</p> <p>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”.</p> <p>Ley 190 de 1995: Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.</p> <p>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.</p> <p>Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la</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>Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Ley 1755 del 30 de junio de 2015: Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p> <p>Ley 2207 de 2022: “Por medio de la cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020”.</p> <p>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:</p> <p>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:</p> <p>b. Los informes a que hace referencia los artículos 9 y 76 de la Ley 1474 de 2011.</p> <p>Decreto 1081 de 2015: "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República."</p> <p>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”</p> <p>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”.</p> <p>Circular Interna OCDI N°2 – 2023 “Términos para contestar los derechos de petición / incidencias disciplinarias frente al incumplimiento” – Alcaldía Municipal de Cajicá.</p> <p>Manual de Ventanilla de Atención al Ciudadano – Alcaldía Municipal de Cajicá.</p>
--	--

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre				
Día	Mes	Año	Desde	Hasta	Día	Mes	Año						
			29-01-2024	30-01-2024									
			D/M/A	D/M/A									

Jefe oficina de Control Interno	Omar Giovanni Sánchez Nova
Auditor Líder	Lizeth Paola Mendieta Moreno

 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

Metodología: La Oficina de Control Interno del Municipio de Cajicá – Cundinamarca, adelantó las siguientes actividades tendientes a evaluar la gestión y atención de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias sugerencias y de los ciudadanos (PQRDS):

1. Se solicitó a través de memorando AMC-CI-014-2024 del 05/01/2024, remitido el 09/01/2024 a la Secretaria General y Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS, cuyo asunto reza: solicitud informe detallado de las PQRDS segundo semestre 2023.
2. La Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS, mediante correo electrónico de fecha 26/01/2024, remite Informe de las PQRDS correspondiente al segundo semestre de 2023.
3. Se revisó, analizó y verificó los informes de encuestas de satisfacción, retroalimentación de encuestas de julio a diciembre de 2023 e informe de PQRDS segundo semestre 2023, publicados en el sitio web www.cajica.gov.co en la sección Atención al Usuario y PQRDS.

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.

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.

El presente seguimiento se realizó conforme al Informe de PQRDS correspondiente al segundo semestre (julio-diciembre), de la vigencia 2023, los informes de encuestas de satisfacción, retroalimentación de encuestas de julio a diciembre de 2023, e informe de PQRDS segundo semestre 2023.

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 semestral de las PQRS segundo semestre de 2023 al proceso de apoyo denominado Gestión de Atención al Ciudadano y PQRDS.

En donde a través de la evaluación independiente y objetiva de las evidencias documentales remitidas se pudo establecer e identificar fortalezas, falencias, observaciones, sugerencias y acciones encaminadas al mejoramiento frente a la atención y respuesta oportuna de las de Peticiones, Solicitudes, Quejas Reclamos, Denuncias y Sugerencias– PQRDS de la Alcaldía Municipal de Cajicá.

La evidencia documental fue suministrada por la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS, objeto de revisión y elaboración del presente informe.

Procedimiento Utilizado

En cumplimiento de la normatividad vigente aplicable a las oficinas de Control Interno, se llevaron a cabo las actividades necesarias para presentar el Informe de Seguimiento al reporte de PQRDS correspondientes al Segundo Semestre del año 2023, cuyo objetivo principal es la verificación del

 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

cumplimiento de los 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, dispuestos por la Administración Municipal de Cajicá (escrito, presencial, telefónico y virtual), en el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre 2023.

SEGUNDO SEMESTRE (JULIO-DICIEMBRE) DE 2023

Los términos para dar respuesta a los derechos de petición y demás solicitudes que ingresan 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 PQRDS - 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

PQRDS recibidas en la vigencia del II Semestre 2023

Con relación a la información de las PQRDS recibidas durante el segundo semestre del año 2023, se tomó como fuente el informe de PQRDS allegado por la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS el cual describe las solicitudes recibidas en el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2023, para un total de 6.169 de PQRDS radicadas en los sistemas de información con los que cuenta la Alcaldía Municipal de Cajicá para el manejo de sus PQRDS los cuales son: Software de gestión Documental de Sysman y el Software de gestión Documental de SAC para el caso de Secretaria de Salud.

A continuación, se relacionan la distribución mes a mes de las PQRSD recibidas durante el segundo semestre del 2023.

MES	TOTAL PQRDS RADICADAS
JULIO	1092
AGOSTO	1217
SEPTIEMBRE	1233
OCTUBRE	1168
NOVIEMBRE	783
DICIEMBRE	676
TOTAL	6.169

Tabla 2. Fuente propia.

Por lo anterior, se puede evidenciar que durante septiembre fue el mes con mayor flujo de ingreso de PQRDS con un total de 1,233, contrario al mes de diciembre que fue menor el registro de PQRDS radicadas con un total de 676.

Es de aclarar que del total de 6.169 PQRDS recibidas en el segundo semestre del año 2023, 4891 PQRDS son competencias de la Alcaldía Municipal de Cajicá y 1.278 son responsabilidad de los entes descentralizados y otros.

Canales de atención.

La Alcaldía Municipal de Cajicá cuenta con diferentes canales de atención para la recepción de las PQRDS los cuales son presencial, virtual (correo electrónico, chat, redes sociales, página web),

 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

telefónico y escrito, es así que, de los 6.169 requerimientos 4898 PQRDS se recibieron a través de correo electrónico convirtiéndose en el canal de preferencia por los ciudadanos y canal menos utilizado son las redes sociales con cero (0) registros.

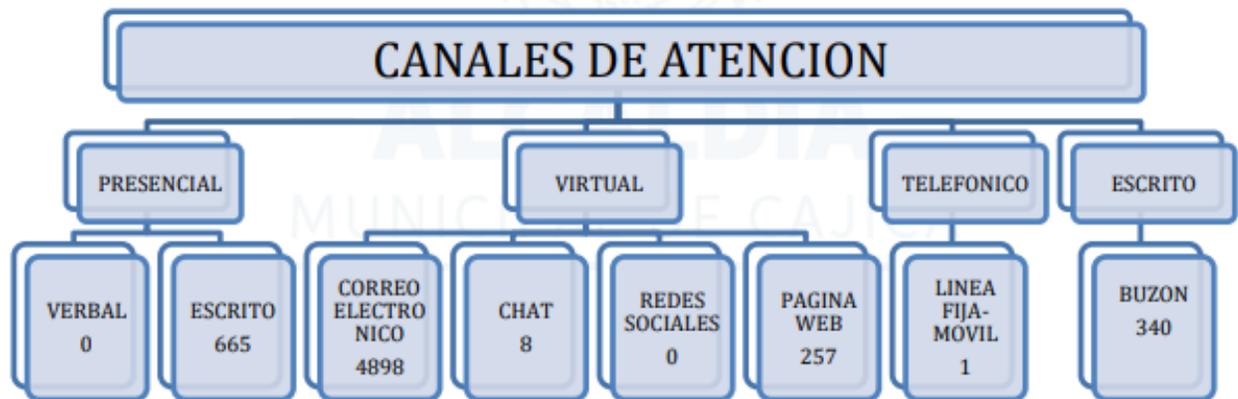
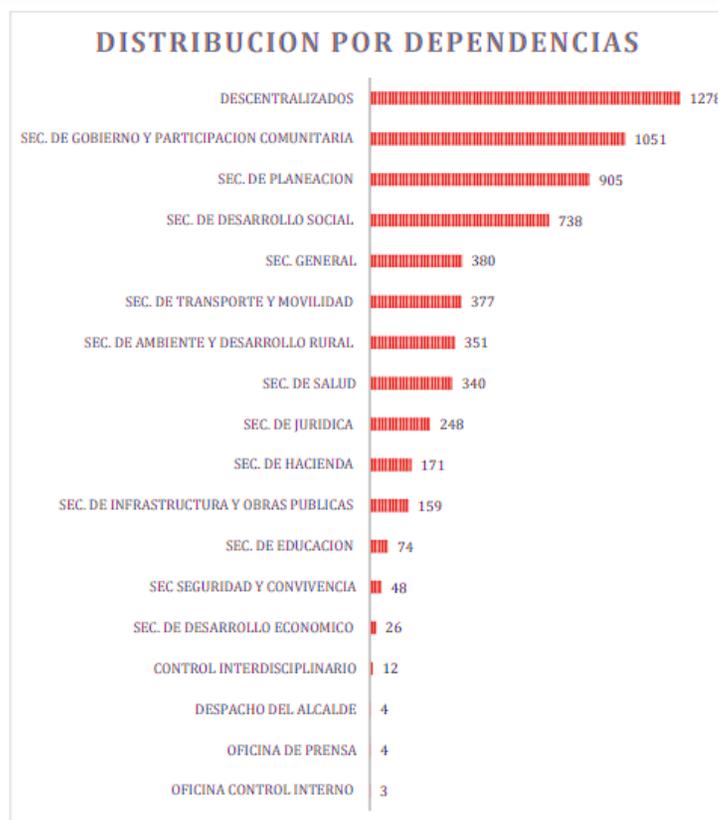


Imagen 1. Fuente. Informe semestral PQRSD- Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS

Distribución de PQRS por Dependencias segundo semestre de 2023

De acuerdo al informe semestral allegado por la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS, la dependencia con mayor de PQRS recibidas fue Secretaria de Gobierno y Participación Ciudadana con un total de (1051) PQRS, en cambio, la Oficina de Control Interno fue la dependencia con menor PQRS radicadas con un total de (3) PQRS en lo transcurrido del segundo semestre del 2023, como se muestra en la gráfica 01.



Grafica 01. Fuente. Informe semestral PQRSD- Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano 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

Estado PQRDS y Nivel de Cumplimiento por Dependencias

DEPENDENCIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINO	POR RESPONDER	VENCIDAS	NO REQUIERE	TOTAL RECIBIDAS
OFICINA DE PRENSA	4	0	0	0	0	4
DESPACHO DEL ALCALDE	3	0	0	0	1	4
OFICINA CONTROL INTERNO	2	0	0	0	1	3
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	10	1	0	0	1	12
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	23	3	0	0	0	26
SEC. DE EDUCACION	66	6	0	1	1	74
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	126	25	0	1	7	159
SEC. DE JURIDICA	106	58	2	70	12	248
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	278	61	0	5	7	351
SEC. DE HACIENDA	131	33	1	2	4	171
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	316	49	0	0	12	377
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	39	9	0	0	0	48
SEC. DE SALUD	336	4	0	0	0	340
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	525	185	0	6	22	738
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	761	242	13	23	12	1051
DESCENTRALIZADOS	1278	0	0	0	0	1278
SEC. GENERAL	302	63	3	2	10	380
SEC. DE PLANEACION	751	118	1	20	15	905
TOTAL	5057	857	20	130	105	6169

Tabla 3. Fuente. Informe semestral PQRSD- Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS

Del análisis de la información se evidencia que la Secretaria Jurídica es la dependencia que tiene el mayor de PQRDS vencidas con un total de (70), en segundo lugar, la Secretaria de Gobierno y Participación Ciudadana con un total de (23) PQRDS vencidas y un tercer lugar para la secretaria de Planeación con un total de (20) PQRDS.

En cuanto, a las PQRDS resueltas por fuera de término la Secretaria de Gobierno y Participación Ciudadana presenta el mayor número de PQRDS con este estado para un total de (242) PQRDS, seguido de la Secretaria de Desarrollo Social un total de (185) PQRSD fuera de término y por último la Secretaria de Planeación con un total de PQRDS (118) fuera de término.

De tal manera, se concluye que no se está dando el adecuado tratamiento a las PQRDS conforme a lo dispuesto en la Ley 1755 del 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, identificando que la Secretaria Jurídica, Secretaria de Gobierno y Participación Ciudadana, Secretaria de Desarrollo Social y la Secretaria de Planeación son las dependencias que presentan más falencias en los tiempos de respuesta a las PQRDS, por lo que, la Oficina de Control Interno recomienda generar un mayor acompañamiento y seguimiento por parte de la Dirección de Atención al Ciudadano con el ánimo de identificar las deficiencias generando estrategias que contribuyan a superar tales dificultades.

En este mismo sentido, suscitar las actuaciones a que haya lugar en atención al **Artículo 31. Falta disciplinaria.** *La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera*

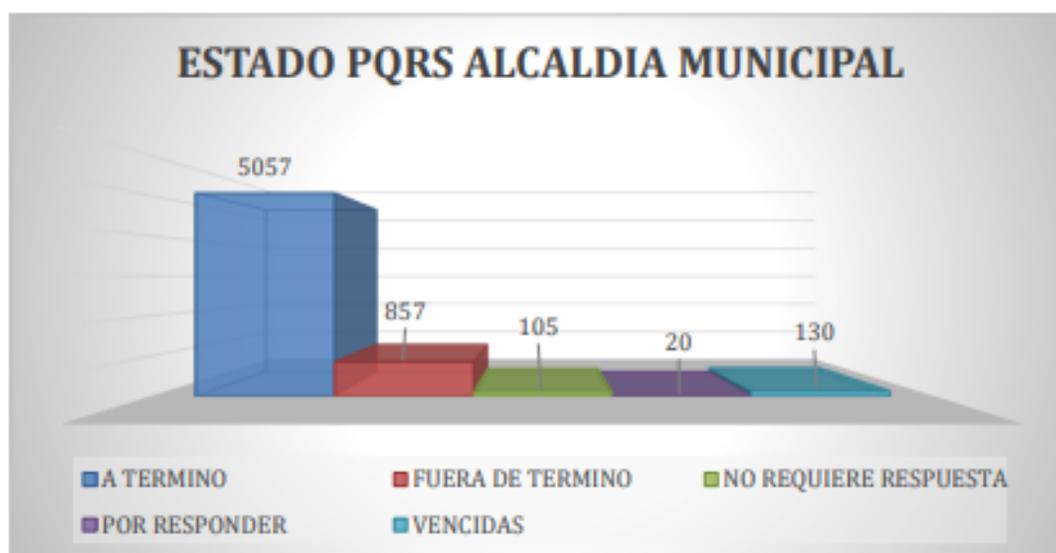
 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA	CÓDIGO: GEM-FM-022
	FORMATO	VERSIÓN: 01
	INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO	FECHA: 16/AGO/2022

del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario de la Ley 1755 del 2015.

Estado general PQRDS segundo semestre 2023.

ESTADO	PQRDS
A TERMINO	5057
FUERA DE TERMINO	857
VENCIDAS	130
POR RESPONDER	20
NO REQUIERE RESPUESTA	105
TOTAL	6169

Tabla 4. Fuente. Propia



Gráfica 02. Fuente. Informe semestral PQRSD- Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS

Al revisar el tiempo de respuesta de las PQRDS se evidenció que (857) PQRDS se respondieron fuera de término, (130) PQRDS se encuentran vencidas lo que equivale a un 16%, es decir superan el término legal de respuesta contenido en la Ley 1755 de 2015, esta situación de incumplimiento a las PQRDS se repite desde el informe del Primer Semestre de 2023, la cual se generó la alerta por parte de la Oficina de Control Interno en dicho informe.

En este aspecto, revisado el mapa de riesgos de la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS, no se encontró ningún riesgo identificado y/o asociado en relación al incumplimiento del trámite de las PQRDS de la Alcaldía Municipal de Cajicá, por lo que la Oficina de Control Interno recomienda incluirlo en el mapa de riesgos, se generen los controles que prevengan su materialización y se involucren a los demás procesos haciéndoles responsables directos de la atención de los requerimientos, teniendo en cuenta que es un riesgo transversal que abarca a todas las dependencias.(H1)

Nivel de Percepción Ciudadana segundo semestre de 2023

Como mecanismo de medición a la satisfacción, la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS, realiza 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 2023, publicados en la página web de la Alcaldía Municipal de Cajicá

 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

por parte de la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS, se puede establecer el nivel de satisfacción de la ciudadana para el segundo semestre del año 2023 así:

NIVEL DE SATISFACCION DE ATENCION ALCIUDADANO	
JULIO	88,77%
AGOSTO	76,47%
SEPTIEMBRE	90.67%
OCTUBRE	87,59%
NOVIEMBRE	NO se encuentra publicado
DICIEMBRE	NO se encuentra publicado

Tabla 5. Fuente. Propia

La Oficina de Control Interno constató que no se encuentran publicados los informes de encuestas de satisfacción y retroalimentación correspondiente a los meses de noviembre y diciembre de 2023, cuya actividad esta descrita en el numeral 11 y 12 dentro el procedimiento de Gestión de PQRS, por lo que se determina como hallazgo **(H2)**.

Procedimiento de Gestión de PQRS

La Dirección Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS, cuenta con el procedimiento de Gestión de PQRS; CÓDIGO: GAC-PR-001 VERSIÓN: 6 FECHA: 25/Sep/2023, dentro del sistema de Calidad Isolucion de la Alcaldía Municipal de Cajicá, el cual en la descripción del detalle de actividades en el ítem 2 y en el ítem 6 el correo electrónico que se menciona para la recepción de las PQRDS es contactenos-pqrs@cajica.gov.co, es de resaltar que, este fue reemplazado por el correo institucional ventanillapqrs-alcaldia@cajica.gov.co, por lo anterior, se requiere que se actualice el procedimiento. **(H3)**

Manual Ventanilla de Atención al Ciudadano

La Alcaldía Municipal de Cajicá, tiene establecido el Manual de Ventanilla de Atención al Ciudadano, como el instrumento que permite conocer de forma fácil y rápida los mecanismos de interacción que existen entre la Entidad y la comunidad, a fin de asegurar un servicio oportuno, eficiente y de calidad a través de los canales diferentes canales de atención establecidos, facilitando las actividades recepción, distribución y seguimiento de toda la información.

Que, dentro de su capítulo 7. Determina que la Alcaldía Municipal de Cajicá cuenta con la Ventanilla Única de Correspondencia la cual es la encargada de radicar, recibir, registrar, archivar, distribuir y brindar el servicio de información sobre todas las comunicaciones oficiales que ingresen o salgan de la entidad y vigilar que la labor se cumpla dentro de los tiempos contemplados en la Ley, bajo la debida reserva y en orden consecutivo, así las cosas, la Oficina de Control Interno desde su rol de evaluación y seguimiento recomienda que todas las PQRDS ingresen por la Ventanilla Única a cargo de la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS, con el fin de tener un control estricto y eficaz de las mismas velando por del cumplimiento de estas por parte de las dependencias responsables de gestionar su trámite, en aras de brindar un servicio oportuno y eficiente a los ciudadanos.

 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

Recomendaciones.

-La Oficina de Control Interno desde su rol de evaluación y seguimiento recomienda generar un mayor acompañamiento y seguimiento por parte de la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS, al trámite de las PQRDS que son radicadas a la Alcaldía Municipal de Cajicá en especial para aquellas dependencias que presentan mayor número de PQRDS vencidas o por fuera de término, con el ánimo de identificar las deficiencias contribuyendo a la mejora continua en los procesos y procedimientos internos.

-Se recomienda que todas las PQRDS ingresen por la Ventanilla Única a cargo de la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS, con el fin de tener un control estricto y eficaz de las mismas velando por el cumplimiento de estas por parte de las dependencias responsables de gestionar su trámite, en aras de brindar un servicio oportuno y eficiente a los ciudadanos.

-Realizar la revisión al mapa de riesgos y establecer los riesgos asociados al incumplimiento de las PQRDS, teniendo en cuenta que este es un riesgo transversal que involucra a todas las dependencias.

-Fortalecer el seguimiento de la ventanilla única con los enlaces designados por las diferentes secretarías con el objeto de que sirva como mecanismo de prevención hacia el incumplimiento del trámite de las PQRDS.

-Respecto a los buzones, este despacho recomienda tener en cuenta los traslados de sedes de las distintas secretarías con el ánimo de que se verifique la continuidad de la operatividad de los mismos.

-Intensificar la socialización de los diferentes protocolos para la atención al ciudadano establecidos en el Manual de Ventanilla de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Municipal de Cajicá a todos los funcionarios de la administración central, a fin de apropiar los conocimientos pertinentes en favor de brindar una atención integral, de calidad y eficiente a la comunidad.

-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.

Observaciones:

No. OBS	DESCRIPCION DE LA OBSERVACION	EVIDENCIA
1	No se encontró ningún riesgo identificado y/o asociado en relación al incumplimiento del trámite de las PQRDS de la Alcaldía Municipal de Cajicá dentro de mapa de riesgo del Proceso de Gestión PQRS.	Mapa de Riesgos
2	No se encuentran publicados los informes de encuestas y retroalimentación correspondiente a los meses de noviembre y diciembre de 2023	Página web
3	Se evidencia que el procedimiento de Gestión de PQRS se encuentra desactualizado, debido a que en la actividad 2 y 6, aún se menciona el correo electrónico anterior para recibir las PQRS.	Procedimiento Gestión de PQRS.

Conclusiones de la Auditoría:

La Oficina de Control Interno a raíz del seguimiento realizado a las PQRDS correspondientes al segundo semestre del año 2023 concluye lo siguiente:

 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

Se cumplió con el objetivo y alcance previsto para el seguimiento al segundo semestre del 2023 de las PQRDS recibidas en la Alcaldía Municipal de Cajicá gracias a la disponibilidad y suministro de la información proporcionada por la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS.

Asimismo, es responsabilidad del área la información suministrada, por cualquier medio, para la realización del presente informe de manera oportuna, completa, íntegra y actualizada, de igual manera de informar en su momento las posibles situaciones relevantes y/o errores que pudieran haber afectado el resultado final de la actividad.

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.

La Oficina de Control Interno recomienda la importancia de identificar los riesgos asociados al incumplimiento de las PQRDS con el objeto de establecer adecuados y efectivos controles que permitan dar cumplimiento al trámite de las mismas en los términos de respuesta previstos por ley.

Cabe resaltar 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.

SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO

Como mecanismo de control y en atención a las recomendaciones formuladas, el auditado deberá elaborar un plan de mejoramiento interno, con el objetivo de corregir y subsanar los puntos identificados como susceptibles de mejora, para pronunciarse sobre el particular se le otorga un plazo de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de recibo del presente informe.

Para constancia se firma en Cajicá - Cundinamarca, a los treinta (30) días del mes de enero del año dos mil veinticuatro (2024).

Firma Auditor:

ORIGINAL FIRMADO
OMAR GIOVANNI SÁNCHEZ NOVA
Jefe Oficina de Control Interno

ORIGINAL FIRMADO
LIZETH PAOLA MENDIETA MORENO
Técnico Administrativo

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