

 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:	31	Mes	07	Año	2024
------------------------------	------	----	-----	----	-----	------

Aspecto Evaluable (Unidad Auditable):	Gestión de Atención al Ciudadano y PQRS.
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 allegadas a la Alcaldía Municipal de Cajicá a través de los diferentes canales de atención habilitados durante el primer semestre del año 2024.
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 enero al 30 de junio de 2024 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 1437 de 2011. "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".</p>



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.

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.

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.

Decreto 1081 de 2015: "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República."

Decreto 2106 de 2019. "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública". ARTÍCULO 9. Servicios Ciudadanos Digitales.

Resolución 1519 de 2020: "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos".

ANEXO 1: DIRECTRICES DE ACCESIBILIDAD WEB

ANEXO 2: ESTÁNDARES DE PUBLICACIÓN Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor. Versión 05 – Departamento Administrativo de la Función Pública.

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

 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>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	Día	Mes	Año	
			29-07-2024		31-07-2024						
			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 evaluar la gestión y atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y de los ciudadanos (PQRS):

- Se solicitó a través de memorando AMC-CI-190-2024 del 10/07/2024, remitido el 10/07/2024 a la Secretaría General y Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS, cuyo asunto reza: solicitud informe detallado de las PQRS correspondientes al primer semestre 2024.
- La Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS, mediante correo electrónico de fecha 24/07/2024, solicitó plazo para enviar la información solicitada por parte de la Oficina de Control Interno, el día 25/07/2024 la Oficina de Control Interno otorgo plazo de un (1) día, es decir, hasta el 26/07/2024 para remitir lo requerido.
- El día 26/07/2024 la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS remitió respuesta al memorando AMC-CI-190-2024 por medio de comunicación AMC-SG-DIAU-011-2024, la Oficina de Control Interno procedió a revisar y analizar la información enviada en donde se evidenció que no se dio respuesta a todo lo solicitado.
- El día 29/07/2024 por medio de memorando AMC-SG-DIAU-014-2024 la Dirección Integral de Atención Usuario y al Ciudadano remite la información pendiente, fuera de los plazos otorgados por la Oficina de Control Interno.
- Se revisó, analizó y verificó los informes de encuestas de satisfacción, retroalimentación de encuestas de enero a junio de 2024, informe de PQRS primer semestre 2024, el Informe chat institucional, Informe de registro de visitantes, Informe PQRS mensual e Informe PQRS Trimestral publicados en el sitio web www.cajica.gov.co en la sección Atención al Usuario y Ciudadano PQRS.

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,

 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

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 PQRS correspondiente al primer semestre (enero-junio) de la vigencia 2024, los informes de encuestas de satisfacción, retroalimentación de encuestas de enero a junio de 2024, de acuerdo con lo suministrado en los memorandos AMC-SG-DIAU-011-2024, AMC-SG-DIAU-014-2024 y con base en a toda la normatividad aplicable tanto interna como externa para la atención de las de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y de los ciudadanos PQRS.

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 primer semestre de 2024 al proceso de apoyo denominado Gestión de Atención al Ciudadano y PQRS.

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, quejas, reclamos y sugerencias– PQRS 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 PQRS correspondientes al primer semestre del año 2024, cuyo objetivo principal es efectuar el seguimiento y análisis a los informes presentados por la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS respecto al manejo de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y de los ciudadanos radicadas en el primer semestre de 2024 en cumplimiento con los procedimientos normas, leyes y directrices reglamentarias.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DEL SEGUIMIENTO/INFORME

PRIMER SEMESTRE (ENERO-JUNIO) DE 2024

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.

Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias– PQRS Primer Semestre de 2024

Con relación a la información de las PQRS recibidas durante el primer semestre del año 2024 fue un total de 6.864 PQRS radicadas a través de los sistemas de información con los que cuenta la Alcaldía Municipal Software de gestión Documental Sysman y Software de gestión Documental SAC para el caso de secretaria de Salud.

 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

A continuación, se relacionan la distribución mes a mes de las PQRS recibidas durante el primer semestre del 2024.

MES	TOTAL PQRS RADICADAS
ENERO	897
FEBRERO	1207
MARZO	948
ABRIL	1408
MAYO	1256
JUNIO	1148
TOTAL	6.864

Tabla 1. Elaboración propia. Información tomada del Informe semestral de la Dirección de Atención al Usuario y Ciudadano.

De lo anterior, se pudo evidenciar que durante el mes de abril se presentó el mayor flujo de ingreso de PQRS con un total de 1.408, contrario al mes de enero siendo este con el menor el registro de PQRS radicadas con un total de 897.

Es de aclarar que del total de 6.864 PQRS recibidas en el primer semestre del año 2024, 5.726 PQRS son competencias de la Alcaldía Municipal de Cajicá y 1.138 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 PQRS los cuales son: presencial, virtual (correo electrónico, chat, redes sociales, página web), telefónico y escrito.

Canales de Atención						
PRESENCIAL		VIRTUAL			LÍNEA TELEFÓNICA- MÓVIL	ESCRITO Buzón
Verbal	Escrito	Correo Electrónico	Chat	Redes Sociales	Página Web	
0	586	5450	1	0	270	0
						557

Tabla 2. Elaboración propia. Información tomada del Informe semestral de la Dirección de Atención al Usuario y Ciudadano.

El medio más utilizado por los usuarios para presentar las PQRS es a través del correo electrónico con un 79%, escrito con un 8,5% y por buzón con un 8,1%.

Siendo así, la Oficina de Control Interno procedió a revisar el canal de atención virtual – Página web para la recepción de las PQRS según con lo establecido en la Resolución 1519 de 2020: “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”, la cual tiene por objeto expedir los lineamientos que deben atender los sujetos obligados para cumplir con la publicación y divulgación de la información señalada en la Ley 1712 del 2014, estableciendo los criterios para la estandarización de contenidos e información, accesibilidad web, seguridad digital, datos abiertos y formulario electrónico para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), que dentro de dicha resolución se encuentra el Anexo 2: Estándares de publicación y divulgación de información, el cual establece en el título Estandarización de Contenidos: Los Sujetos obligados deberán publicar la información que le corresponda así:

1.4. Directorio Institucional incluyendo sedes, oficinas, sucursales o regionales y dependencias,

Se evidenció que en el link de atención y servicios a la ciudadanía de la página web de la Alcaldía de Cajicá en la pestaña de contacto aparece los canales de atención dispuestos para la atención de las PQRS de la administración municipal, sin embargo, conforme a lo reglamentado en el presente numeral se evidencia que no se tiene los datos específicos de las dependencias que conforman la Alcaldía de Cajicá, de igual manera, algunas extensiones se encuentran desactualizadas como es el caso de la línea de extensión de la Oficina de Control Interno. En este mismo sentido, las direcciones de las sedes

 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

en donde se encuentran en funcionamiento diferentes secretarías y direcciones no están detalladas y algunas otras direcciones mencionadas ya no se presta ningún tipo de atención, como es el caso de la Estación del Tren.



ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ

CANALES DE COMUNICACIÓN

ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ

HORARIOS DE ATENCIÓN

LUN 8:00 a.m. a 1:00 p.m. **VIE** 8:00 a.m. a 1:00 p.m.
JUE 2:00 p.m. a 5:30 p.m. **SAB** 2:00 p.m. a 4:30 p.m.

TELÉFONO
Alcaldía Municipal
8837077

OTROS TELÉFONOS

Sec. Planeación - 8837353
Sisben - 8834439
Sec. Ambiente - 8795910
Banco de Alimentos - 8834491

Inspección de Policía 1 - 8798221 / 818890937
Inspección de Policía 2 - 312335030
Sec. Salud - 3208450097

CELULARES

Despacho Alcalde - 3219309103
Oficina de Prensa - 3152205036
Sec. Movilidad - 3175520285
Sec. Desarrollo Social - 3159890935
Comisaría de Familia 1 - 3175695628
Comisaría de Familia 2 - 3175695605

Sec. Dpto. Económico - 3154120692
Sec. Jurídica - 3160785950
Sec. Gobierno - 3158890034
Comando de Policía - 3158890931
Sec. Educación - 3152370205
Sec. Obras Públicas - 3188273200

Extensiones

Control Interno - 9002 Dirección TIC's - 2033
PQRS - 1004 Hacienda - 7000
Contratación - 1006 Tesorería - 7002
Archivo - 1009 Recauda - 7001
Recepción - 1012

CORREO ELECTRÓNICO
contáctenos-pqrs@cajica.gov.co

DIRECCIONES

PALACIO MUNICIPAL
Calle 2 N° 4-07
Despacho del Alcalde
Secretaría General
Secretaría de Hacienda
Secretaría de Infraestructura y Obras Públicas
Oficina de Control Interno

ESTACIÓN DEL TREN
Carrera 2 N° 2-46
Secretaría de Planeación

PARQUE GALÁN
Carrera 5 sur N° 3-45
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Rural
Secretaría de Desarrollo Social

CASA DE LA CULTURA 1
Carrera 4 Calle 3
Secretaría de Desarrollo Económico
Secretaría de Transito, Transporte y Movilidad
Secretaría de Educación
Secretaría Jurídica
Sisben

CASA DE LA JUSTICIA
Carrera 2 N° 7-78
Secretaría de Gobierno
Inspección de Policía 1
Comisaría de Familia 1

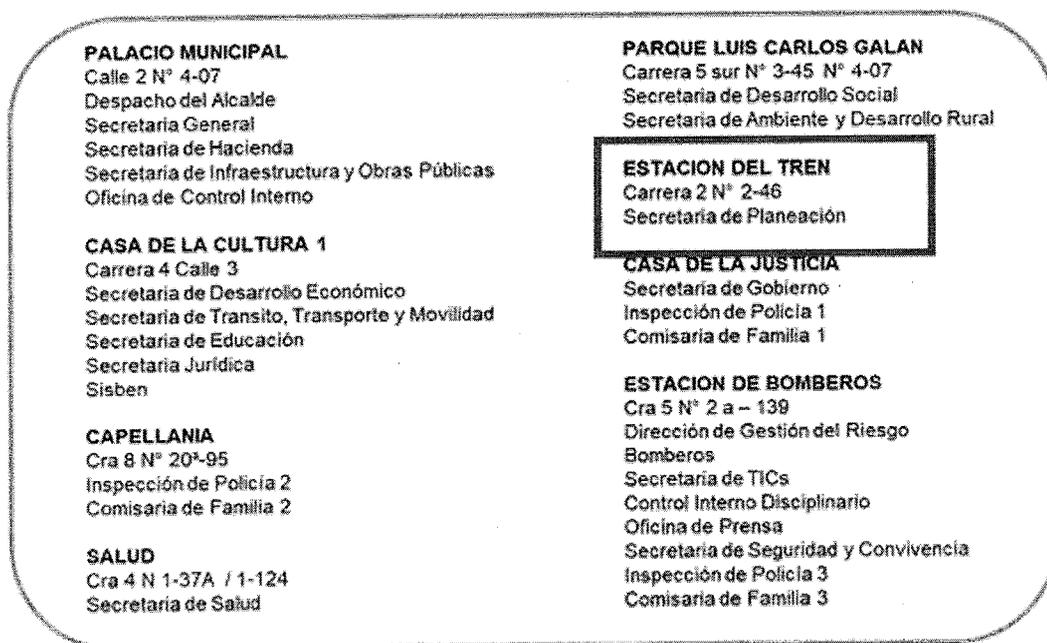
ESTACION DE BOMBEROS
Cra 5 N° 2 a - 139
Dirección de Gestión del Riesgo
Bomberos
Secretaría de TICs
Control Interno Disciplinario
Oficina de Prensa
Secretaría de Seguridad y Convivencia
Inspección de Policía 3
Comisaría de Familia 3

CAPELLANÍA
Cra 8 N° 20-95
Inspección de Policía 2
Comisaría de Familia 2

SALUD
Cra 4 N 1-37A / 1-124
Secretaría de Salud

Imagen 1. Canales de Comunicación – página web Alcaldía Municipal de Cajicá.

De igual forma, se encuentra desactualizado el Manual de Ventanilla de Atención al Ciudadano en su numeral 3.1. Canales de Atención. Presencial., puesto que no se encuentra identificadas el total de sedes con las que cuenta la Alcaldía Municipal de Cajicá, resaltado que ya no está en funcionamiento la sede de la Estación de Tren.



PALACIO MUNICIPAL
Calle 2 N° 4-07
Despacho del Alcalde
Secretaría General
Secretaría de Hacienda
Secretaría de Infraestructura y Obras Públicas
Oficina de Control Interno

CASA DE LA CULTURA 1
Carrera 4 Calle 3
Secretaría de Desarrollo Económico
Secretaría de Transito, Transporte y Movilidad
Secretaría de Educación
Secretaría Jurídica
Sisben

CAPELLANÍA
Cra 8 N° 20-95
Inspección de Policía 2
Comisaría de Familia 2

SALUD
Cra 4 N 1-37A / 1-124
Secretaría de Salud

PARQUE LUIS CARLOS GALAN
Carrera 5 sur N° 3-45 N° 4-07
Secretaría de Desarrollo Social
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Rural

ESTACION DEL TREN
Carrera 2 N° 2-46
Secretaría de Planeación

CASA DE LA JUSTICIA
Secretaría de Gobierno
Inspección de Policía 1
Comisaría de Familia 1

ESTACION DE BOMBEROS
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

Gráfica. 1. Direcciones Sedes Administración Municipal

Imagen 2. Canales de Atención. Presencial. Manual de Ventanilla de Atención al Ciudadano

 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 lo anterior, la Oficina de Control Interno determina hallazgo al encontrar desactualizado el directorio institucional conforme a la normatividad exigible en la Resolución 1519 de 2020. **(H1.)**

En relación al numeral 2.4.3. Menú Atención y Servicios en el literal (ii) **Canales de atención y pida una cita**. Se deberá habilitar un mecanismo para que el usuario pueda agendar una cita para atención presencial, e indicar los horarios de atención en las sedes físicas, se constató que la Alcaldía Municipal de Cajicá no cuenta con este proceso para la atención de las PQRS.

Que, dentro del mismo numeral anteriormente citado en el literal (iii) PQRSD. Dispone que las entidades sujetas de obligación, deberán habilitar un formulario de PQRSD – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (...), estableciendo las condiciones que debe contener este, para tal fin, la Alcaldía Municipal de Cajicá cuenta con un formulario para la atención de las PQRS en el sitio web, no obstante, al momento de su revisión se evidenció que este no tiene la posibilidad de presentar peticiones anónimas, puesto que exige campos de obligatorio diligenciamiento, motivo por el cual, se insta a la Dirección de Atención al Usuario y Ciudadano a revisar y ajustar dicho formulario de acuerdo con lo estipulado en el anexo 02 de la Resolución 1519 de 2020 y teniendo en cuenta el Procedimiento de Gestión de PQRSD. CÓDIGO: GAC-PR-001. VERSIÓN: 7 de la entidad.

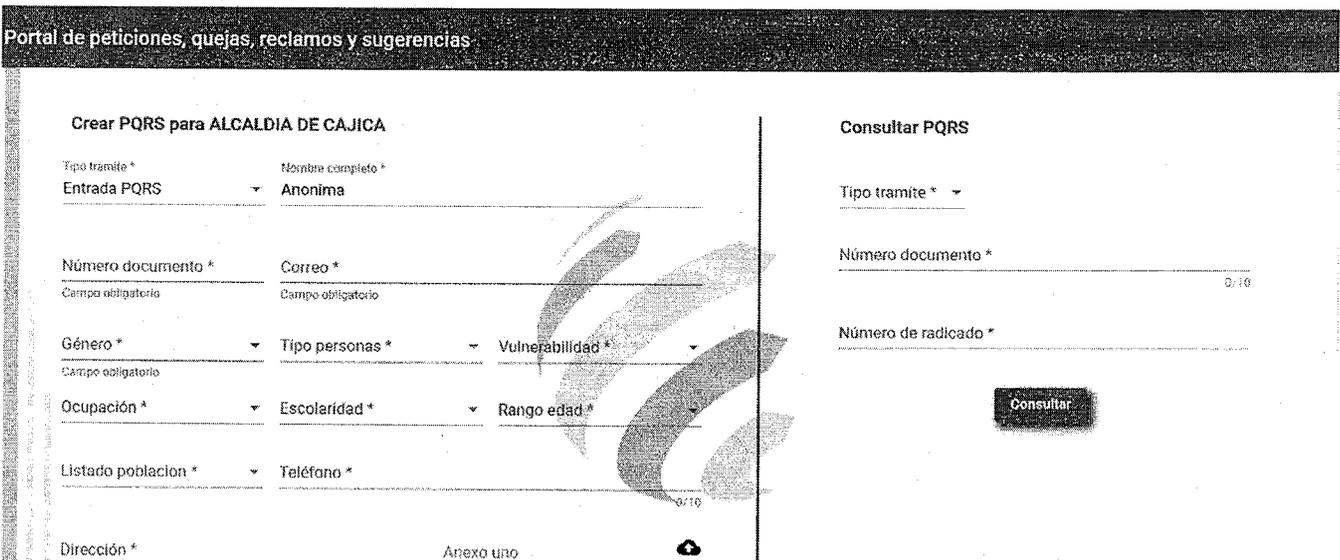


Imagen 3. Formulario PQRSD – página web Alcaldía Municipal de Cajicá.

Respecto al buzón como canal escrito la Administración Municipal de Cajicá cuenta con un total de cinco (5) buzones en funcionamiento para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, es de resaltar que la Dirección de Atención al Usuario y Ciudadano tiene identificadas nueve (9) sedes y que algunas no cuentan con estos, de acuerdo con la información suministrada se tiene contemplado la compra de estos elementos, así las cosas, se sugiere adelantar las acciones administrativas a que hayan lugar con el fin de que cada sede de la alcaldía cuente con su respectivo buzón, dado que es el tercer canal más usado por los usuarios para presentar las PQRS.

En lo concerniente, al Decreto Municipal No. 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”, en el artículo 05. Parámetros del Servicio, en el literal I) establece que la apertura de los buzones se realizará (2) veces al mes, los días viernes en el horario de la mañana por parte de la Secretaría General, a través de la Dirección de Atención Integral al Usuario y Ciudadano PQRSD, con la presencia de un funcionario de la Oficina de Control Interno y /los encargados de la operación del procedimiento de atención al ciudadano, en donde a la fecha este procedimiento no se realiza con el acompañamiento de la Oficina

 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

de Control Interno, motivo por el cual, se sugiere dar cumplimiento con el especificado en el precitado decreto.

SEDES ADMINISTRACION MUNICIPAL	BUZON DE SUGERENCIAS	OBSERVACIONES
Palacio Municipal calle 2 No 4-07	NO	se hizo revision a todas las sedes en abril de 2024, se tiene contemplado incluir en contrato para adquisicion de buzones PQRS, mientras se socializó en la visita a cada una de las sedes en donde hay un buzón que se entregue a los ciudadanos el formato respectivo para sus PQRS y se envíen a la ventanilla PQRS
Calle 5 #2 Sur 112 interior 1 Edificio CISAEC	SI	se hizo revision a todas las sedes en abril de 2024, se tiene contemplado incluir en contrato para adquisicion de buzones PQRS, mientras se socializó en la visita a cada una de las sedes en donde hay un buzón que se entregue a los ciudadanos el formato respectivo para sus PQRS y se envíen a la ventanilla PQRS
Dirección: Carrera 4 N° 3 - 07 Casa de la Cultura 1, Segundo piso	SI	se hizo revision a todas las sedes en abril de 2024, se tiene contemplado incluir en contrato para adquisicion de buzones PQRS, mientras se socializó en la visita a cada una de las sedes en donde hay un buzón que se entregue a los ciudadanos el formato respectivo para sus PQRS y se envíen a la ventanilla PQRS
El Bohío transversal 5a numero 3-14 Sur Parque Luis Carlos Galán	NO	se hizo revision a todas las sedes en abril de 2024, se tiene contemplado incluir en contrato para adquisicion de buzones PQRS, mientras se socializó en la visita a cada una de las sedes en donde hay un buzón que se entregue a los ciudadanos el formato respectivo para sus PQRS y se envíen a la ventanilla PQRS
casa de justicia calle 2 numero 7-78 Las Villas	SI	se hizo revision a todas las sedes en abril de 2024, se tiene contemplado incluir en contrato para adquisicion de buzones PQRS, mientras se socializó en la visita a cada una de las sedes en donde hay un buzón que se entregue a los ciudadanos el formato respectivo para sus PQRS y se envíen a la ventanilla PQRS
Carrera 6 # 2-36 barrio capellanía	NO	se hizo revision a todas las sedes en abril de 2024, se tiene contemplado incluir en contrato para adquisicion de buzones PQRS, mientras se socializó en la visita a cada una de las sedes en donde hay un buzón que se entregue a los ciudadanos el formato respectivo para sus PQRS y se envíen a la ventanilla PQRS
vereda la Florida - Polideportivo Piedras Rojas	NO	se hizo revision a todas las sedes en abril de 2024, se tiene contemplado incluir en contrato para adquisicion de buzones PQRS, mientras se socializó en la visita a cada una de las sedes en donde hay un buzón que se entregue a los ciudadanos el formato respectivo para sus PQRS y se envíen a la ventanilla PQRS
Secretaria de Salud	SI	se hizo revision a todas las sedes en abril de 2024, se tiene contemplado incluir en contrato para adquisicion de buzones PQRS, mientras se socializó en la visita a cada una de las sedes en donde hay un buzón que se entregue a los ciudadanos el formato respectivo para sus PQRS y se envíen a la ventanilla PQRS
Carrera 2 7- 78 Inspección de policía	SI	se hizo revision a todas las sedes en abril de 2024, se tiene contemplado incluir en contrato para adquisicion de buzones PQRS, mientras se socializó en la visita a cada una de las sedes en donde hay un buzón que se entregue a los ciudadanos el formato respectivo para sus PQRS y se envíen a la ventanilla PQRS

Imagen 4. Tabla listado de buzones – Informe Dirección de Atención al Usuario y Ciudadano.

En lo referente al uso de los canales de atención para el primer semestre de 2024, 1.714 PQRS fueron radicadas por mujeres, 1.871 por hombres, 1.867 provenientes del sector privado, 1.369 del sector público y 43 no fueron identificadas, empero, la Oficina de Control Interno constató que la Administración Municipal no cuenta con la caracterización de ciudadanía y grupos de valor, siendo esta un elemento indispensable para identificar y obtener información sobre las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de la ciudadanía y los grupos de

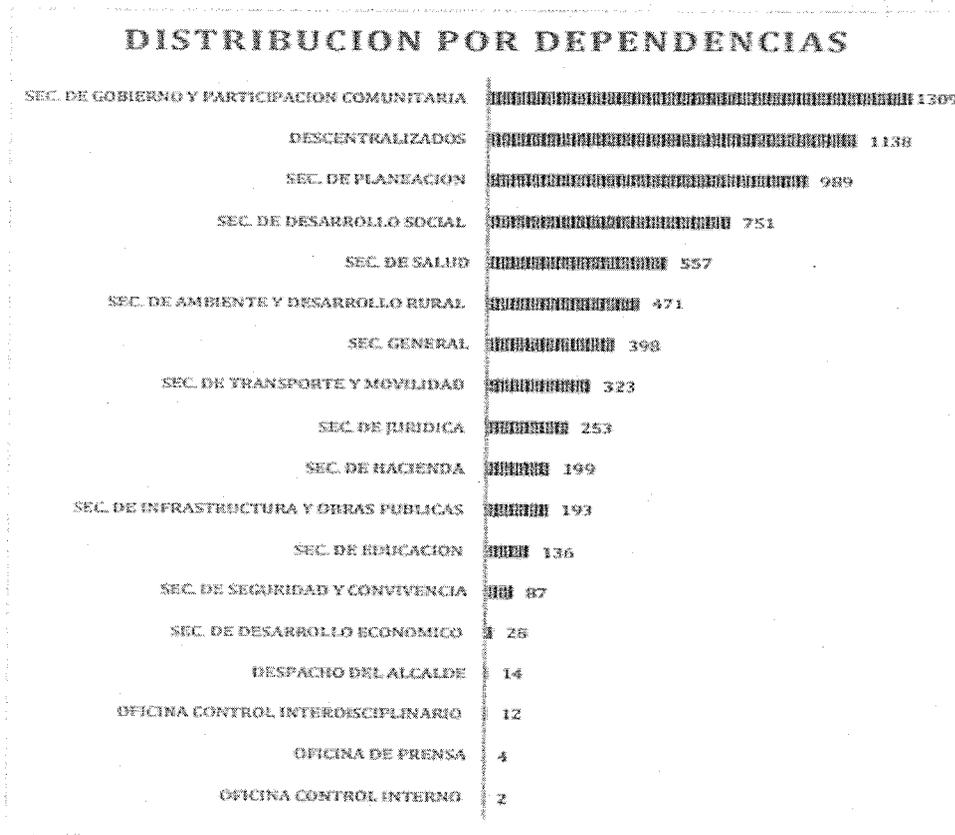
 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA	CÓDIGO: GEM-FM-022
	FORMATO	VERSIÓN: 01
	INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO	FECHA: 16/AGO/2022

valor con los que interactúa la entidad con el fin de agruparlos o segmentarlos de acuerdo con atributos o características similares. La caracterización facilita la definición de la oferta institucional y de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía a través de la identificación de las necesidades y expectativas de los grupos de valor, lo que posibilita el ejercicio de los derechos, dicha caracterización se encuentra reglamentada en la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor. Versión 5 del Departamento Administrativo de la Función Pública, la cual exige a las entidades públicas saber quiénes son sus grupos de valor, cuáles son sus particularidades y qué necesitan para que puedan acceder, usar y disfrutar de los bienes y servicios del Estado, con ello se busca garantizar sus derechos, así como la interacción con las entidades para acceder a información, efectuar trámites, ejercer el control social, pedir cuentas o incidir en el ciclo de la gestión pública mediante la participación ciudadana. (H.2)

De acuerdo con los lineamientos de la política de servicio al ciudadano desarrollados en el Manual operativo del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG), las entidades deben caracterizar a la ciudadanía y sus grupos de valor por lo menos una vez al año o cada vez que la entidad lo requiera.

Distribución de PQRS por Dependencias Primer Semestre de 2024

Para el primer semestre de la vigencia 2024 la dependencia con mayor número de PQRS radicadas fue la Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana con un total de 1.309, en cambio, la Oficina de Control Interno fue la dependencia con menor PQRS radicadas con un total de 2 PQRS como se muestra en la gráfica 01.



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

Se identificó que, en lo corrido del primer semestre del 2024, el mayor número de solicitudes recibidas fue en lo relacionado con trámites con un total de 2.588, seguido de los derechos de petición con un total de 2.581 radicados, se presentaron 767 conceptos técnicos, 417 peticiones de información, 337 peticiones de documentación, 136 tutelas, 12 consultas, 11 recursos de reposición, 7 querellas, 5 quejas, y 3 reclamos.

 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

Estado PQRS y Nivel de Cumplimiento por Dependencias

Analizada la información se evidenció que la Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana es la dependencia que tiene el mayor de PQRS vencidas con un total de (93), en segundo lugar, la Secretaría de Desarrollo Social con un total de (6) PQRS vencidas y un tercer lugar para la Secretaría de Seguridad y Convivencia con un total de (48) PQRS.

En cuanto, a las PQRS resueltas por fuera de término la Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana presenta el mayor número de PQRS con este estado para un total de (257) PQRS, seguidamente la Secretaría de Desarrollo Social un total de (150) PQRS y por último la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Rural con un total de PQRS (124) fuera de término.

De tal manera, se concluye que se sigue identificando debilidades en el adecuado tratamiento a las PQRS 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 Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana, la Secretaría de Desarrollo Social, Secretaría de Seguridad y Convivencia y la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Rural son las dependencias que presentan más falencias en los tiempos de respuesta a las PQRS, por lo que, la Oficina de Control Interno recomienda generar un mayor acompañamiento y seguimiento por parte de la Dirección de Atención al Usuario y Ciudadano con el ánimo de identificar las deficiencias generando estrategias que contribuyan a superar tales dificultades.

ESTADO PQRS Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINO	POR RESPONDER	VENCIDAS	NO REQUIERE	TOTAL RECIBIDAS
SEC. DE PLANEACION	842	105	3	23	16	989
SEC. GENERAL	335	33	1	15	14	398
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	905	257	32	93	22	1309
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	524	150	0	61	16	751
DESCENTRALIZADOS	1138	0	0	0	0	1138
SEC. DE SALUD	556	1	0	0	0	557
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	30	6	0	48	3	87
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	244	36	3	15	25	323
SEC. DE HACIENDA	157	25	2	3	12	199
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	323	124	2	12	10	471
SEC. DE JURIDICA	212	16	1	17	7	253
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	121	45	0	23	4	193
SEC. DE EDUCACION	123	12	0	1	0	136
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	28	0	0	0	0	28
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	9	3	0	0	0	12
OFICINA CONTROL INTERNO	2	0	0	0	0	2
DESPACHO DEL ALCALDE	9	1	0	1	3	14
OFICINA DE PRENSA	4	0	0	0	0	4
TOTAL	5562	814	44	312	132	6864

Tabla 3. Elaboración propia. Informe semestral PQRS- 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 general PQRS Primer Semestre 2024.

ESTADO	PQRS
A TERMINO	5562
FUERA DE TERMINO	814
VENCIDAS	312
POR RESPONDER	44
NO REQUIERE RESPUESTA	132
TOTAL	6864

Tabla 3. Elaboración propia. Información tomada del Informe semestral de la Dirección de Atención al Usuario y Ciudadano.

Al revisar el tiempo de respuesta de las PQRS se constató que (84) PQRDS se respondieron fuera de termino, (312) PQRS se encuentran vencidas lo que equivale a un 5,4% es decir superan el término legal de respuesta contenido en la Ley 1755 de 2015, esta situación de incumplimiento a las PQRS se sigue presentando, situación que es de carácter preocupante, puesto que, la entidad está incumpliendo con las normas establecidas para el tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias y posiblemente vulnerando el derecho al acceso a la información de manera eficiente, eficaz y oportuna.

La Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS según la información allegada realizada el seguimiento por medio de una matriz de manera mensual, la cual es remitida a los enlaces de calidad y al secretario de despacho de cada dependencia vía correo electrónico institucional, igualmente, brinda acompañamiento y capacitaciones si este es solicitado, al momento de cotejar lo informado no se evidencia el reporte mensual de dichas matrices a los líderes de los procesos de manera mensual.

Dado lo anterior, la Oficina de Control Interno recomienda realizar el respectivo análisis de causa y plantear acciones efectivas, que permita identificar factores y/o variables donde los incumplimientos sean periódicos y continuar fortaleciendo controles a cada dependencia adoptando medidas que garanticen la respuesta de todas las PQRS dentro de los términos establecidos por ley.

Nivel de Percepción Ciudadana primer semestre de 2024

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 los meses de enero a junio del año 2024 publicados en la página web de la Alcaldía Municipal, se puede establecer el nivel de satisfacción de la ciudadana para el primer semestre del año 2024 así:

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
ENERO	89.6%
FEBRERO	78.29%
MARZO	NO se encuentra publicado
ABRIL	89.56%
MAYO	89.83%
JUNIO	NO se encuentra publicado

Tabla 4. Elaboración propia. Información tomada del Informe Encuestas de Satisfacción de la Dirección de Atención al Usuario y Ciudadano.

La Oficina de Control Interno cotejo que no se encuentran publicados en la página web los informes de encuestas de satisfacción correspondiente a los meses de marzo y junio de 2024, del mismo modo, el Informe de retroalimentación de encuestas del mes de mayo y junio, el Informe chat institucional correspondiente al mes de junio, Informe de registro de visitantes de los meses abril, mayo y junio, Informe PQRS mensual del mes de junio, Informe PQRS Trimestral de los meses de abril a junio, motivo

 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

por el cual la Oficina de Control Interno no pudo generar su respectiva revisión y análisis, por lo que se determina como hallazgo **(H.3)**.

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA ▾ PROPUESTA PAAC 2024 PARTICIPA ▾ PUBLICACIONES

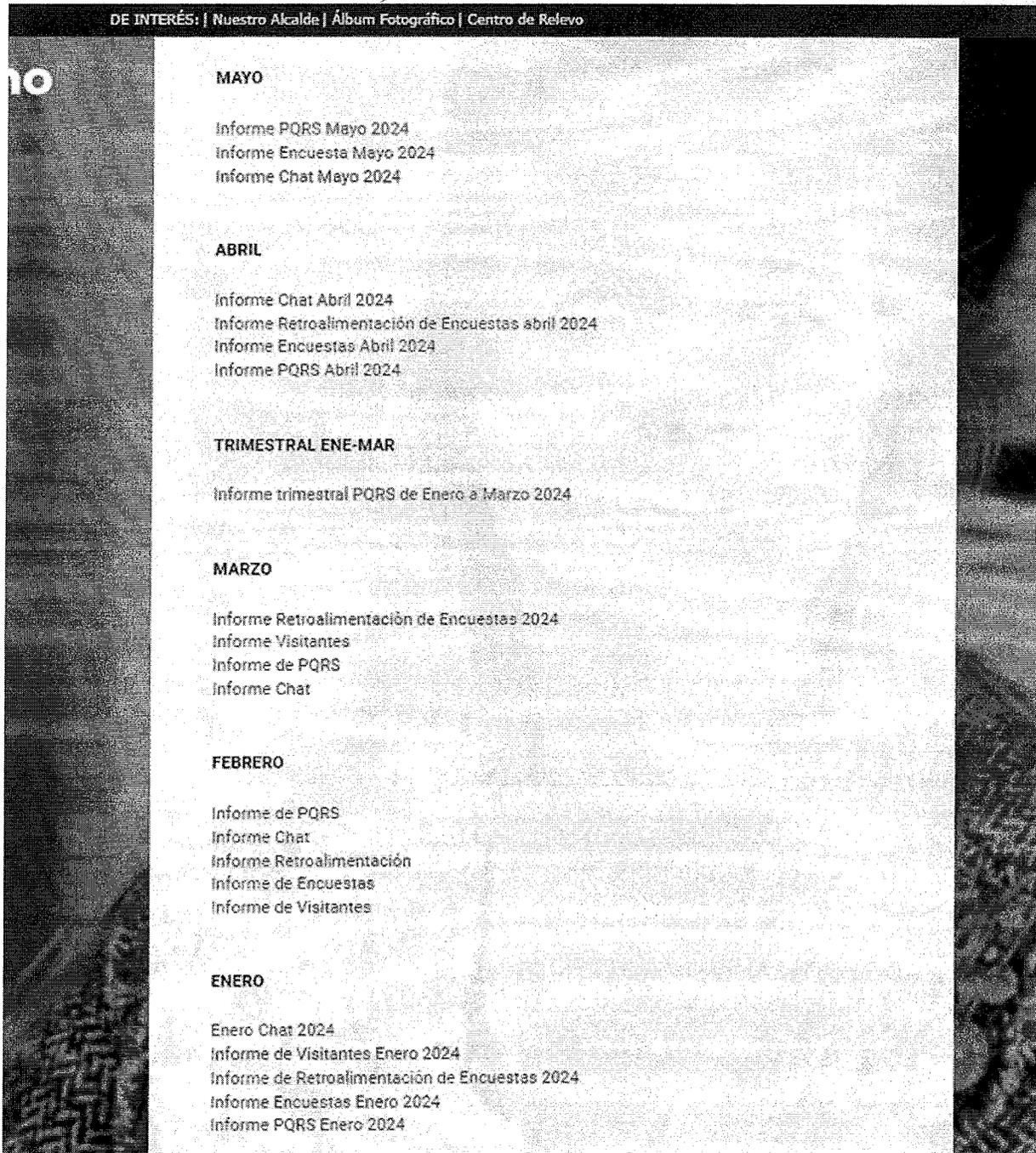


Imagen 5. Informes Dirección de Atención al Usuario y Ciudadano- Página web.

Que de acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Atención al Usuario y Ciudadano en su comunicación AMC-SG-DIAU-014-2024, realiza el envío de la retroalimentación de las encuestas a las dependencias indicando que se ha logrado aumentar el indicador de cumplimiento mes a mes y del semestral a corte 30 de junio con un 86, 15%, constatada la información por parte de la Oficina de Control Interno no se pudo cotejar el nivel de satisfacción del primer semestre de 2024, toda vez que, que no encuentran publicados los informes de encuesta de satisfacción correspondientes a los meses de marzo y junio, razón por la cual se evidencia, que no se realiza la socialización de manera adecuada de dichos informes, asimismo el impacto que ha generado.

 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

Cabe mencionar, que la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS menciona que ha identificado las necesidades de información externa mediante de la caracterización del proceso gestión de atención al ciudadano y PQRS, no obstante, es de vital importancia contar la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor ya que esta permite la construcción de confianza pública, entendida como una forma de relacionamiento entre los diferentes actores de la institucionalidad pública y la sociedad (ciudadanía, entidades públicas o mixtas, empresas del sector privado y academia, entre otros) que busca equilibrar las necesidades y expectativas ciudadanas frente a las responsabilidades públicas.

De otra parte, por medio de la Política de la seguridad de la Información se garantiza las condiciones para la seguridad de las PQRS, teniendo un estrecho acercamiento con la Dirección de Tic Y Ctel en donde se ha brindado capacitaciones a los funcionarios y contratistas en temas relacionados con el manejo del correo electrónico, contraseñas, plataforma sysman, soporte técnico de correos sospechosos, por lo cual, se suscita a continuar trabajando de manera articulada con tal Dirección con el objetivo de seguir fortalecimiento estrategias que contribuya a mejorar los procedimientos internos de la administración municipal, también se tiene identificado los términos y condiciones, política de tratamiento de datos, política de seguridad de la información, plan modelo de seguridad de la información, con el fin de identificar, clasificar y divulgar las condiciones de uso de la información en la entidad.

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 PQRS que son radicadas a la Alcaldía Municipal de Cajicá en especial para aquellas dependencias que presentan mayor número de PQRS 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 insta a la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS a revisar y ajustar el formulario de PQRS dispuesto en la página web de acuerdo con lo estipulado en el anexo 02 de la Resolución 1519 de 2020 y teniendo en cuenta el Procedimiento de Gestión de PQRS. CÓDIGO: GAC-PR-001. VERSIÓN: 7 de la entidad.

-Se sugiere adelantar las acciones administrativas a que haya lugar con el fin de que cada sede de la alcaldía cuente con su respectivo buzón dado que es el tercer canal más usado por los usuarios para presentar las PQRS.

-La Oficina de Control Interno recomienda realizar el respectivo análisis de causa y plantear acciones efectivas, que permita identificar factores y/o variables donde los incumplimientos sean periódicos y continuar fortaleciendo controles a cada dependencia adoptando medidas que garanticen la respuesta de todas las PQRS dentro de los términos establecidos por ley.

-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 PQRS.

-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.

 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

-Es importante realizar 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.

-Se sugiere dar cumplimiento con el especificado en el Decreto Municipal No. 057 de 2022, en lo referente con la apertura de los buzones contemplado en el artículo 05. Parámetros del Servicio., literal l).

Observaciones:

No. OBS	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	EVIDENCIA
1	Se encontró desactualizado el directorio institucional conforme a la normatividad exigible en la Resolución 1519 de 2020.	Canales de Comunicación – página web Alcaldía Municipal de Cajicá - Manual de Ventanilla de Atención al Ciudadano
2	La Oficina de Control Interno constató que la Administración Municipal no cuenta con la caracterización de ciudadanía y grupos de valor.	AMC-SG-DIAU-014-2024 - Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor. Versión 5 - DAFP
3	Se evidencia que no se encuentran publicados los informes de encuestas de satisfacción correspondiente a los meses de marzo y junio de 2024, Informe de retroalimentación de encuestas del mes de mayo y junio, el Informe chat institucional correspondiente al mes de junio, Informe de registro de visitantes de los meses abril, mayo y junio, Informe PQRS mensual del mes de junio, Informe PQRS Trimestral de los meses de abril a junio.	Página web – Alcaldía Municipal de Cajicá

Conclusiones de la Auditoría:

La Oficina de Control Interno a raíz del seguimiento realizado a las PQRS correspondientes al primer semestre del año 2024 concluye lo siguiente:

Se suscita a la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS a remitir la información de manera oportuna en aras de evitar posibles inconsistencias en la presentación de los informes a cargo de la Oficina de Control Interno.

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 continuar fortaleciendo controles de cada dependencia y adoptar medidas que garanticen la respuesta de todas las solicitudes dentro de los términos establecidos.

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 preciso indicar que, debido a la limitación de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades que no hayan sido detectadas bajo la ejecución del procedimiento, sin embargo, el líder del proceso es responsable de establecer y mantener un adecuado sistema de control

 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

interno y de prevenir posibles irregularidades, conforme lo dispuesto en el modelo de las tres líneas de defensa del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

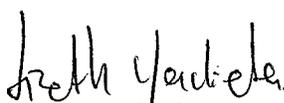
SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO

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 y uno (31) días del mes de julio del año dos mil veinticuatro (2024).

Firma Auditor:


OMAR GIOVANNI SÁNCHEZ NOVA
Jefe Oficina de Control Interno


LIZETH PAOLA MENDIETA MORENO
Técnico Administrativo

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

