

 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:	31	Mes	01	Año	2025
------------------------------	------	----	-----	----	-----	------

Aspecto Evaluable (Unidad Auditable):	Gestión de PQRS.
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Lina Eva Salinas Morón - Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano y PQRs.
Objetivo de la Auditoría:	Realizar 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 2024.
Alcance de la Auditoría:	Evaluar el desempeño en la recepción, trámite y respuesta a las PQRs radicadas a la Alcaldía Municipal de Cajicá durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre 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>



Ley 1437 de 2011. "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

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 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".

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

Procedimiento de Gestión de PQRS. Código: GAC-RP-001. Versión: 7

Manual de Ventanilla de Atención al Ciudadano –
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

	<p>Carta de trato digno al usuario y ciudadano de la alcaldía municipal de Cajicá</p> <p>Evaluación de la gestión del riesgo de la entidad asociados al Proceso de Gestión de Atención al Ciudadano y PQRS.</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre				
Día		Mes		Año	Desde	27-01-2025	Hasta	30-01-2025	Día		Mes		Año
						D/M/A		D/M/A					

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

METODOLOGÍA

Con el propósito de verificar el cumplimiento con la normatividad interna (procedimientos, manuales, instructivos, lineamientos, etc.) y externa expresada en leyes, decretos, guías, etc., específicamente lo relacionado con la Atención Integral al Ciudadano, reflejado en la respuesta oportuna de las PQRS tramitadas por la Alcaldía Municipal de Cajicá, para tal fin, la Oficina de Control Interno adelantó las siguientes actividades tendientes a evaluar la gestión y atención de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y de los ciudadanos:

- Se solicitó a través de memorando AMC-CI-012-2025 del 05/01/2024, remitido el 07/01/2025 a la Secretaria General - Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano y PQRS, la siguiente información:
 - Informe detallado de las PQRS correspondiente al segundo semestre de 2024
 - Capacitaciones realizadas en atención al ciudadano y manejo del aplicativo SYSMAN durante el segundo semestre 2024. Adjuntar evidencias.
- La Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano y PQRS, mediante correo electrónico de fecha 23/01/2025, remite Informe Segundo Semestre 2024 a la Oficina de Control Interno.
- Dentro del objeto de revisión para la presente auditoría de cumplimiento se tuvieron en cuenta los informes a cargo de la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano y PQRS, los cuales son:
 - Informe PQRS mensual
 - Informe de Registro de Visitantes mensual
 - Informe chat Institucional mensual
 - Informe Encuestas de Satisfacción mensual
 - Informe Retroalimentación Encuestas mensual
 - Informe PQRS trimestral
- El proceso incluyó la verificación de los controles a los riesgos asociados a la Gestión de Atención al Ciudadano y 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

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 basados en riesgos que permite conocer los objetivos y responsables de las mismas, el cual se encuentra aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

El presente seguimiento se realizó conforme al Informe de PQRS correspondiente al segundo semestre (julio-diciembre), de la vigencia 2024, los informes realizados por la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano y PQRS y la información suministrada por el líder del proceso.

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA:

La Oficina de Control Interno del Municipio de Cajicá – Cundinamarca, realizó el seguimiento a través de la evaluación independiente y objetiva de las evidencias documentales remitidas en donde 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 de la Alcaldía Municipal de Cajicá.

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

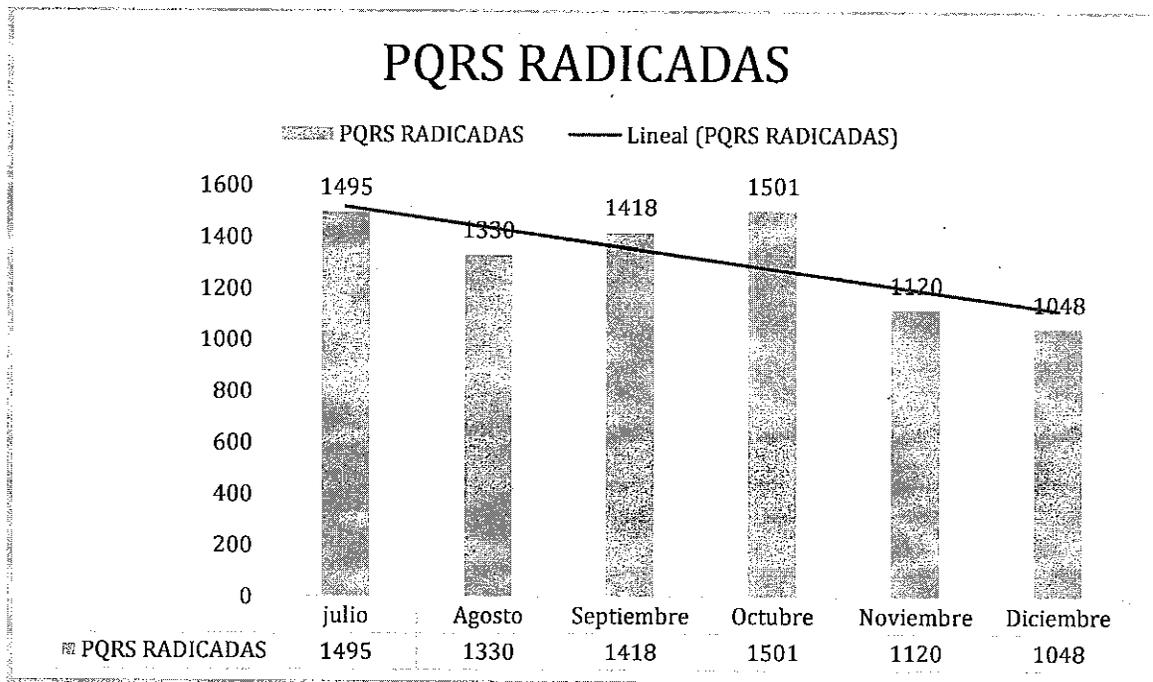
En cumplimiento de la normatividad vigente aplicable a las oficinas de Control Interno, se llevaron a cabo las actividades necesarias para presentar el Informe de Seguimiento al reporte de las PQRS correspondientes al primer semestre del año 2024, cuyo objetivo principal es efectuar el seguimiento y 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 2024 conforme a los tiempos establecidos por Ley.

Para el período de julio a diciembre de 2024, se tomó como referencia el Informe Semestral de PQRS proporcionado por la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano. Con base en esta información, se pudo determinar lo siguiente:

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS– PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

Durante el periodo evaluado, se recibieron un total de 7912 PQRS radicadas en el Sistema de Información Software de Gestión Documental Sysman y SAC para el caso de la Secretaría de Salud.

A continuación, se relaciona el comportamiento mes a mes de las PQRS correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2024.



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

Para el segundo semestre de la vigencia 2024, en el mes que más se recibieron PQRS fue en octubre con un total de 1501, en cambio, durante el mes de diciembre el flujo de radicados bajo con un total de 1048 PQRS, de acuerdo con el comportamiento de las PQRS se evidencia que para este segundo semestre aumentaron, toda vez que, ingresaron un total (1048) PQRS adicionales en comparación con el semestre anterior.

CANALES DE ATENCIÓN PQRS

La Alcaldía Municipal de Cajicá para la recepción de las Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias cuenta con los siguientes canales de atención:

CANAL	MECANISMO		UBICACIÓN	HORARIO
Presencial	Verbal	Ventanilla de Correspondencia	Ventanilla Única Calle 2 # 4-07 Cajicá - Cundinamarca	Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm viernes 8:00 am 4:30 pm
			Ventanilla Secretaría de Salud Carrera 4 # 0- 25 segundo piso Cajicá Cundinamarca	
			Ventanilla Hacienda Calle 2 # 4-07 Cajicá - Cundinamarca	
	Escrito	Radicación comunicación escrita.	Ventanilla Única Calle 2 # 4-07 Cajicá - Cundinamarca	Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm viernes 8:00 am 4:30 pm lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm viernes 8:00 am - 4:30 pm
Buzones de sugerencias			Sede el Bohío Sede Secretaría de Salud	Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm viernes 8:00 am 4:30 pm lunes a jueves 8:00 am -5:30

 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

			Sede Casa de Justicia	pm viernes 8:00 am - 4:30 pm
Virtual	Correo electrónico	Correo electrónico	ventanillapqrs-alcaldia@cajica.gov.co	El portal y los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.
		Correo para Notificaciones Judiciales	sjurnotificaciones@cajica.gov.co	
	Página Web	Chat Institucional	https://cajica.gov.co/	Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm viernes 8:00 am 4:30 pm lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm viernes 8:00 am - 4:30 pm
		Formulario electrónico WEB	http://www.cajica.gov.co/pqrs/	El portal y los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.
Redes Sociales	Twitter - Facebook Instagram	 alcajica  Alcaldía Municipal de Cajicá	El portal y los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.	
Telefónico	Línea fija		8837077	Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm viernes 8:00 am 4:30 pm
	Línea Celular		31523784 09	Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm viernes 8:00 am 4:30 pm
Correo Postal	La solicitud allegada por correo certificado o postal, se maneja como correspondencia y la Ventanilla debe asignar para las PQRS, número y fecha de radicado consecutivo, garantizando así el control y seguimiento de los requerimientos que presente la ciudadanía.			

ANÁLISIS CUANTITATIVO Y CUALITATIVO DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

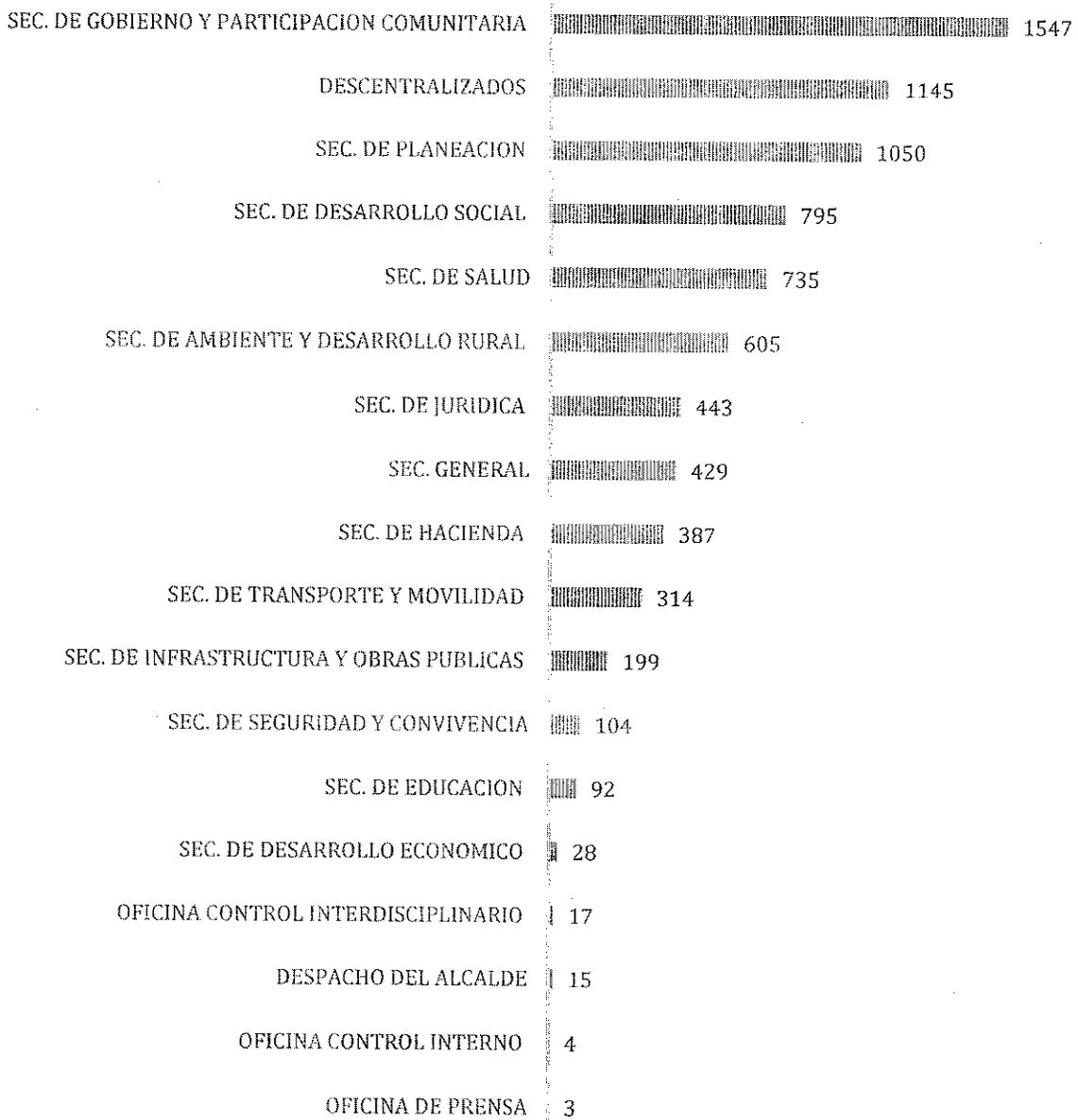
Distribución por Dependencias

Durante el segundo semestre del año 2024 la dependencia con mayor número de PQRS asignadas fue la Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana con un total de (1547) PQRS, Seguido 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

encuentra la Secretaría de Planeación con (1050) PQRS radicadas, y en un tercer lugar la Secretaría de Desarrollo Social con un total de (795) PQRS.

DISTRIBUCION POR DEPENDENCIAS



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

En comparación con el primer semestre de 2024, estas secretarías continúan siendo las que reciben la mayor cantidad de PQRS por parte de la ciudadanía. Por ello, es fundamental brindarles un acompañamiento permanente para garantizar una gestión eficiente y eficaz de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, asegurando así respuestas oportunas a los usuarios.

Uso de Canales de Atención

Según información suministrada por la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano y PQRS el canal más utilizado por la ciudadanía para allegar sus PQRS es a través del correo electrónico, en segundo lugar prefieren el canal presencial- escrito haciendo uso de las ventanillas de correspondencia

 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

dispuestas por la Administración Central, y en un tercer lugar, se encuentra el Software de Gestión Documental SAC utilizado por la Secretaría de Salud. En la siguiente tabla se detalla el número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias radicadas por cada canal de atención durante el segundo semestre del 2024.

CANALES DE ATENCIÓN

PRESENCIAL		VIRTUAL			LÍNEA TELEFÓNICA-MÓVIL	ESCRITO
Verbal	Escrito	Correo Electrónico	Chat	Redes Sociales	Página Web	SAC
0	870	6039	0	0	268	0
						735

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

CLASIFICACIÓN DE LAS PQRS CONFORME A SU NATURALEZA

Dentro de la revisión realizada al seguimiento de las PQRS tramitadas durante el segundo semestre del 2024, se recibieron un total de 7912 PQRS, clasificadas de la siguiente manera:

CLASIFICACIÓN PQRS

DERECHOS DE PETICIÓN	3160
TRAMITE	2687
CONCEPTO	711
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	528
PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN	409
TUTELA	348
QUEJA	33
RECLAMO	13
PETICIÓN A 5 DÍAS	1
RECURSO	8
QUERELLA	8
CONSULTA	4
FELICITACIONES	2
TOTAL:	7912

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

A continuación, se especifica las secretarías con mayor número de radicados de acuerdo con la naturaleza de cada Petición, Queja, Reclamo y Sugerencia, esta clasificación se encuentra parametrizada por el Sistema de Gestión Documental SYSMAN.

TIPO DE SOLICITUD	DEPENDENCIA CON MAYOR NÚMERO	TOTAL RECIBIDAS
Derechos de Petición	Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	709
Tramité	Secretaría de Planeación	824
Concepto	Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	472
Petición de Información	Secretaría de Hacienda	104
Petición de Documentación	Secretaría General	203
Tutela	Secretaría Jurídico	207
Queja	Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	6
Reclamo	Secretaría de Salud	11

 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

Petición a 5 días	Secretaría de Transporte y Movilidad	1
Recurso	Secretaría de Planeación	2
Querrela	Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	7
Consulta	Secretaría de Planeación	2
Felicitaciones	Secretaría de Planeación	1

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS POR DEPENDENCIAS

ENTIDAD	CONCE PTO TÉCNIC O	CONSU LTAS	DEREC HO DE PETICI ÓN	PETICIÓN DE DOCUMENT ACIÓN	PETICIÓN DE INFORMA CIÓN	QUE JA	QUERE LLA	RECLA MO	RECURS O DE REPOSI CIÓN	PETICI ÓN A 5 DÍAS	FELICITA CIÓN	TRAM ITE	TUTE LA	TOT AL
SEC. DE PLANEACIÓN	0	2	83	36	101	1	0	0	2	0	1	824	0	1050
SEC. GENERAL	0	1	54	203	41	3	0	0	0	0	0	127	0	429
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	472	0	709	22	49	6	7	0	0	0	0	281	1	1547
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL DESCENTRALIZADOS	0	0	650	74	33	4	0	0	1	0	0	33	0	795
SEC. DE SALUD	0	1	779	5	41	8	0	1	3	0	2	165	140	1145
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	239	0	167	0	32	0	0	11	0	0	0	286	0	735
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	0	47	1	19	0	0	0	0	0	0	37	0	104
SEC. DE HACIENDA	0	0	74	2	23	4	0	0	1	1	0	209	0	314
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	0	64	34	104	0	0	0	0	0	0	185	0	387
SEC. DE JURÍDICA	0	0	276	6	29	2	0	0	0	0	0	292	0	605
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PÚBLICAS	0	0	55	17	13	0	1	0	0	0	0	150	207	443
SEC. DE EDUCACIÓN	0	0	123	3	15	0	0	1	0	0	0	57	0	199
SEC. DE DESARROLLO ECONÓMICO	0	0	50	1	17	1	0	0	0	0	0	23	0	92
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	0	0	7	1	9	0	0	0	0	0	0	11	0	28
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	11	1	2	3	0	0	0	0	0	0	0	17
	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4

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

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

DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	7	0	1	1	0	0	1	0	0	5	0	15
OFICINA DE PRENSA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	3
TOTAL	711	4	3160	407	529	33	8	13	8	1	3	2687	348	791

Tabla 04. Fuente. Informe semestral PQRS- Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS

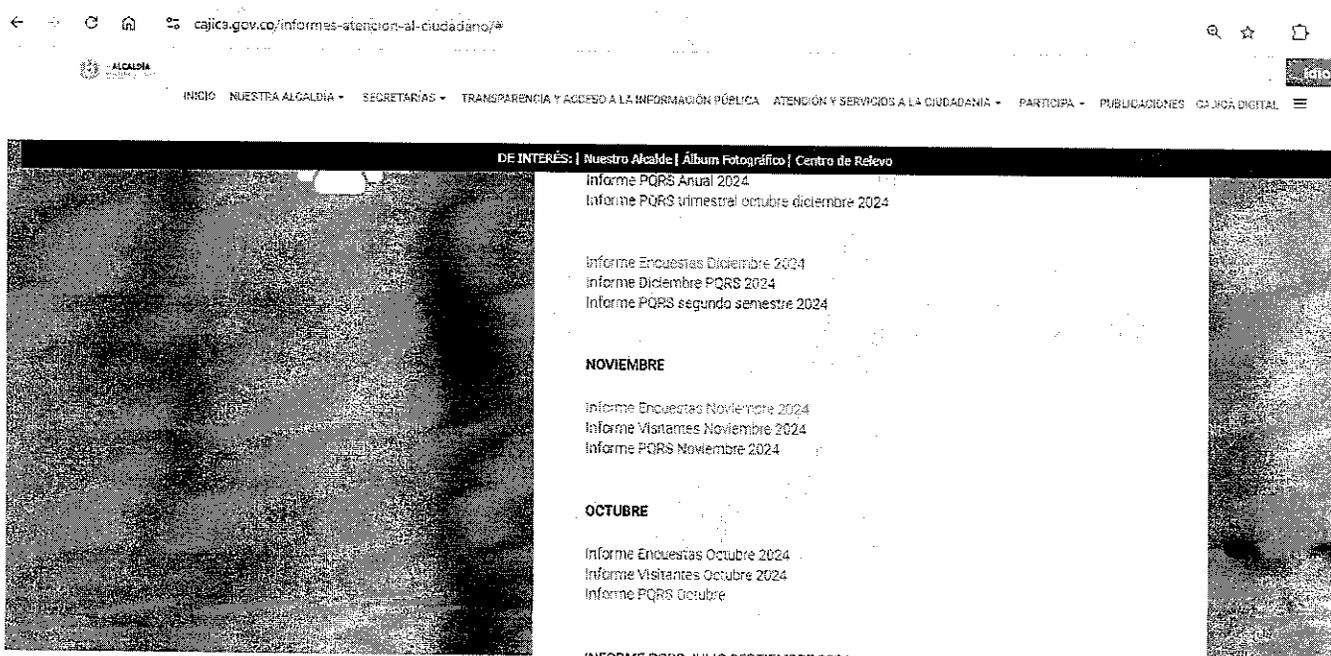
PROTOCOLOS DE ATENCIÓN – MANUAL DE VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el fin de evaluar el desempeño en la recepción de las PQRS, es decir, la forma en que se atiende a los ciudadanos en los canales habilitados, se tomó como muestra las solicitudes realizadas a través del chat institucional durante el segundo semestre de 2024. Para ello, se revisaron los informes correspondientes a este canal elaborados por la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano y PQRS.

Dichos informes incluyen el total de conversaciones o chats recibidos con solicitudes de información u orientación sobre la Administración Central, especificando la cantidad de solicitudes atendidas y el nivel de satisfacción de los usuarios en el uso de este canal. Cabe destacar que estos informes deben estar publicados en la página web oficial de la Alcaldía Municipal de Cajicá.

Revisado el micrositio <https://cajica.gov.co/informes-atencion-al-ciudadano/#>, se evidencia que solo están publicados los informes mensuales del chat institucional correspondientes a los meses de julio, agosto, septiembre y diciembre. Al momento de la auditoría, se identificó la ausencia de los informes de octubre y noviembre. El 30/01/2025, la Oficina de Control Interno finalizó la evaluación; sin embargo, el 31/01/2025, se verificó que la Dirección Integral de Atención al Usuario y Ciudadano y PQRS había publicado los informes pendientes.

En este sentido, se exhorta a la Dirección Integral de Atención al Usuario y Ciudadano y PQRS a rendir la información de manera oportuna, conforme al principio de divulgación proactiva de la información establecido en la Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública, toda vez que, la falta de transparencia y acceso a la información de manera oportuna puede generar desconfianza en la ciudadanía, afectando la credibilidad de la entidad y la percepción de su compromiso con la atención y participación ciudadana.

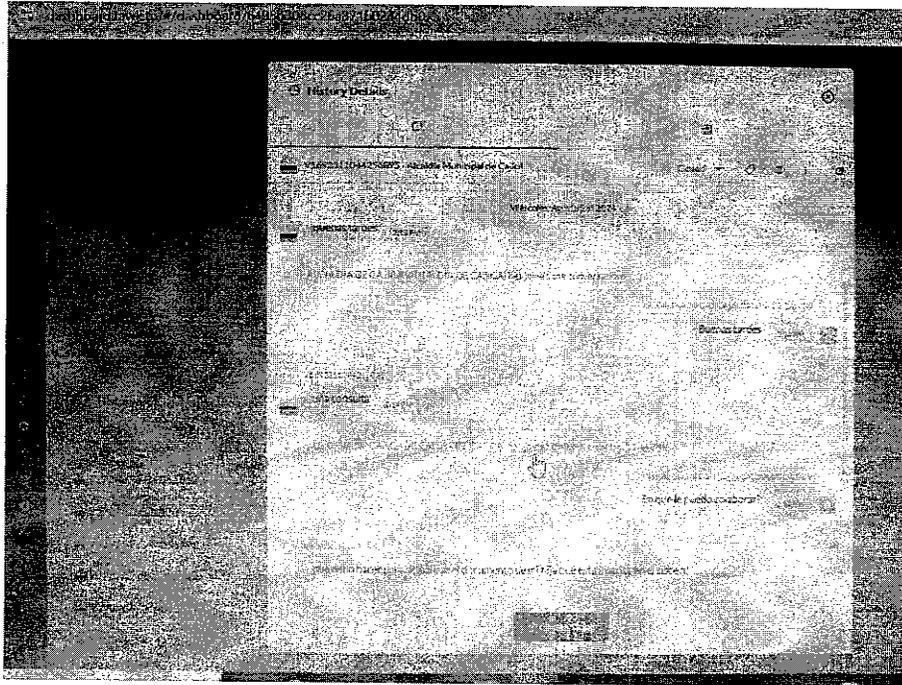


Fuente: Micrositio: <https://cajica.gov.co/informes-atencion-al-ciudadano/#>

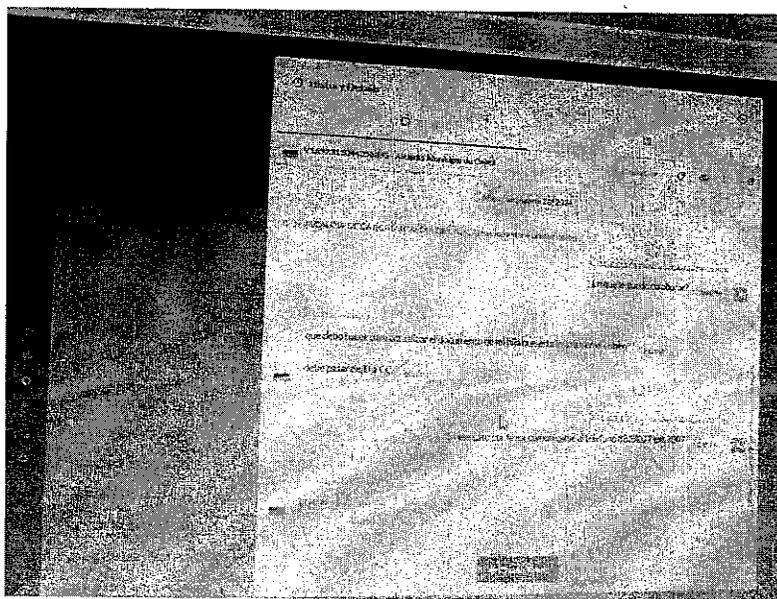
 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICA	GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA	CÓDIGO: GEM-FM-022
	FORMATO	VERSIÓN: 01
	INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO	FECHA: 16/AGO/2022

Dentro de la muestra se seleccionaron de manera aleatoria chats de los meses de agosto y septiembre, con el fin de validar el protocolo de atención establecido por el Manual de Ventanilla de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Municipal de Cajicá para brindar una atención adecuada, respetuosa y precisa en cada uno de los canales de atención con los que cuenta la entidad.

Durante la revisión, se evidenció que la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano y PQRS, dependencia encargada de la recepción del chat institucional, no está aplicando el protocolo de atención establecido. En particular, no se realiza la presentación del funcionario que atiende la conversación, y al finalizar el servicio, no se incluye una despedida ni se invita al usuario a continuar utilizando los canales de atención de la Alcaldía Municipal de Cajicá. Asimismo, no se solicita la calificación del servicio prestado, lo que impide medir la satisfacción de los usuarios que utilizan este medio de comunicación con el ente territorial.

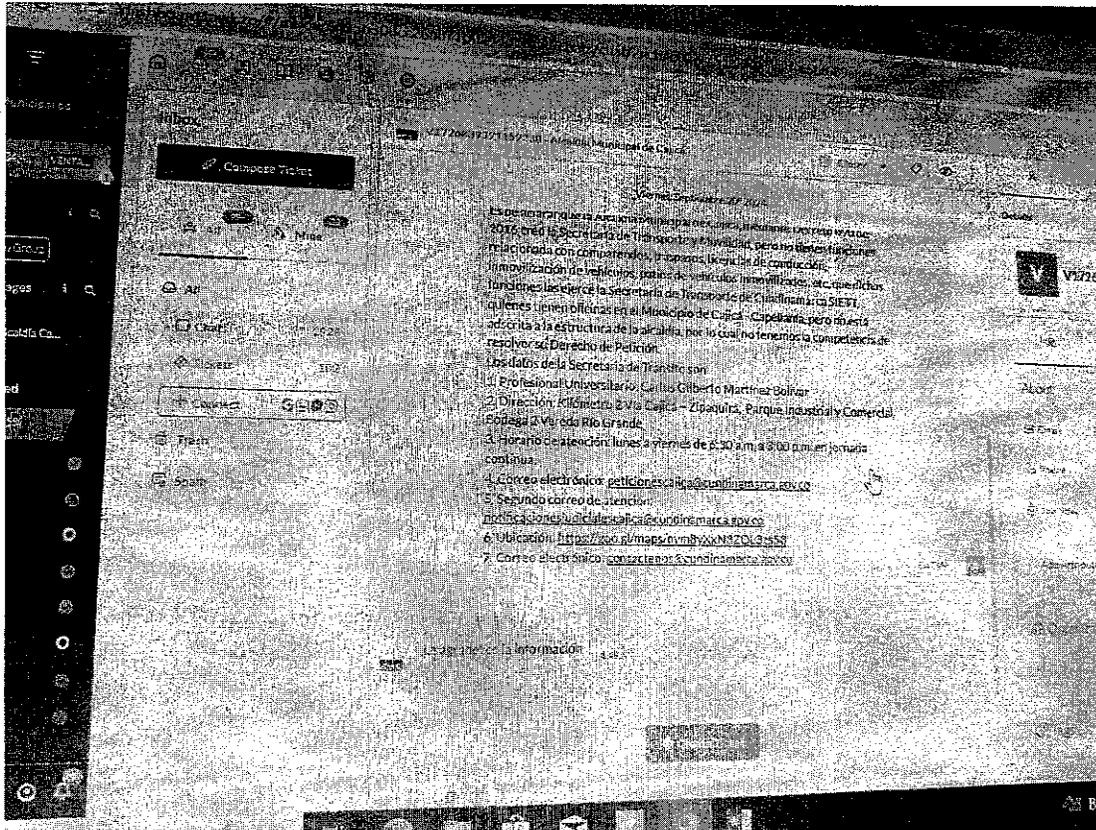


Fuente: Chat Institucional – Mes de agosto 2024.

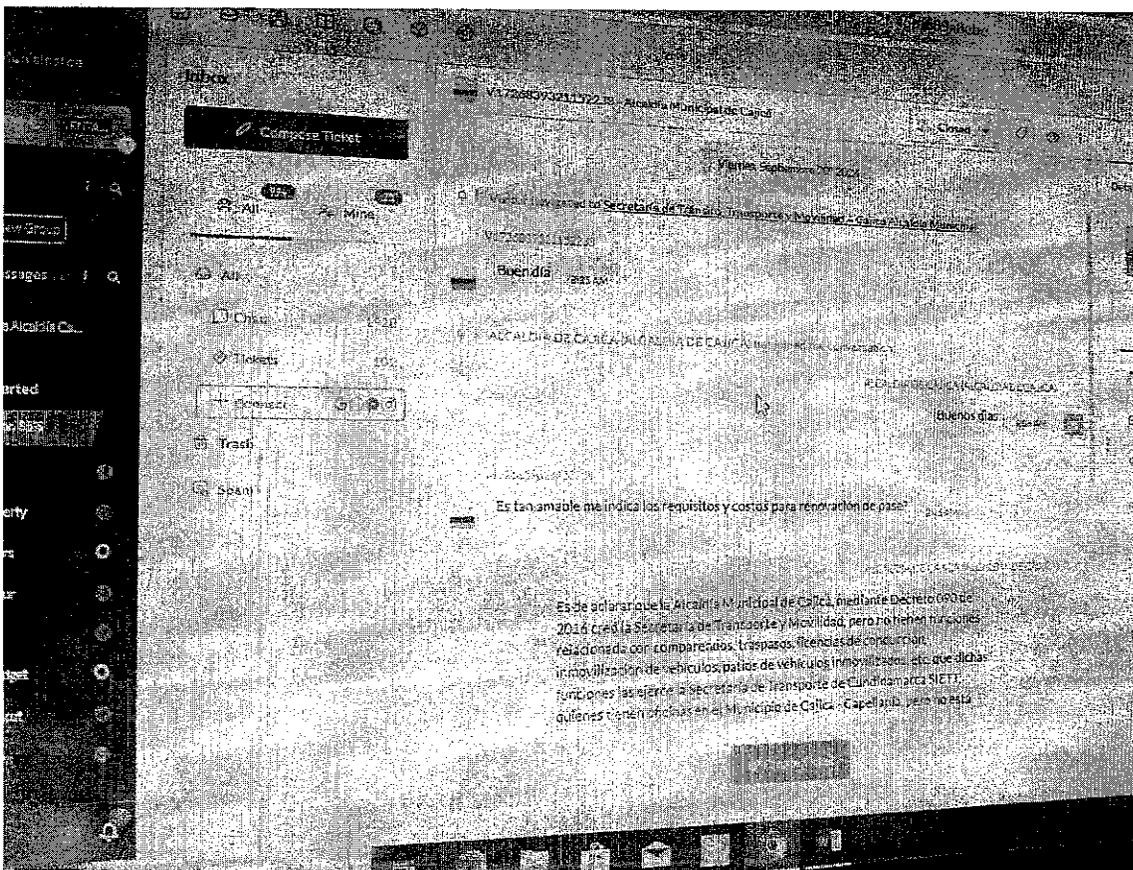


Fuente: Chat Institucional – Mes de agosto 2024.

 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



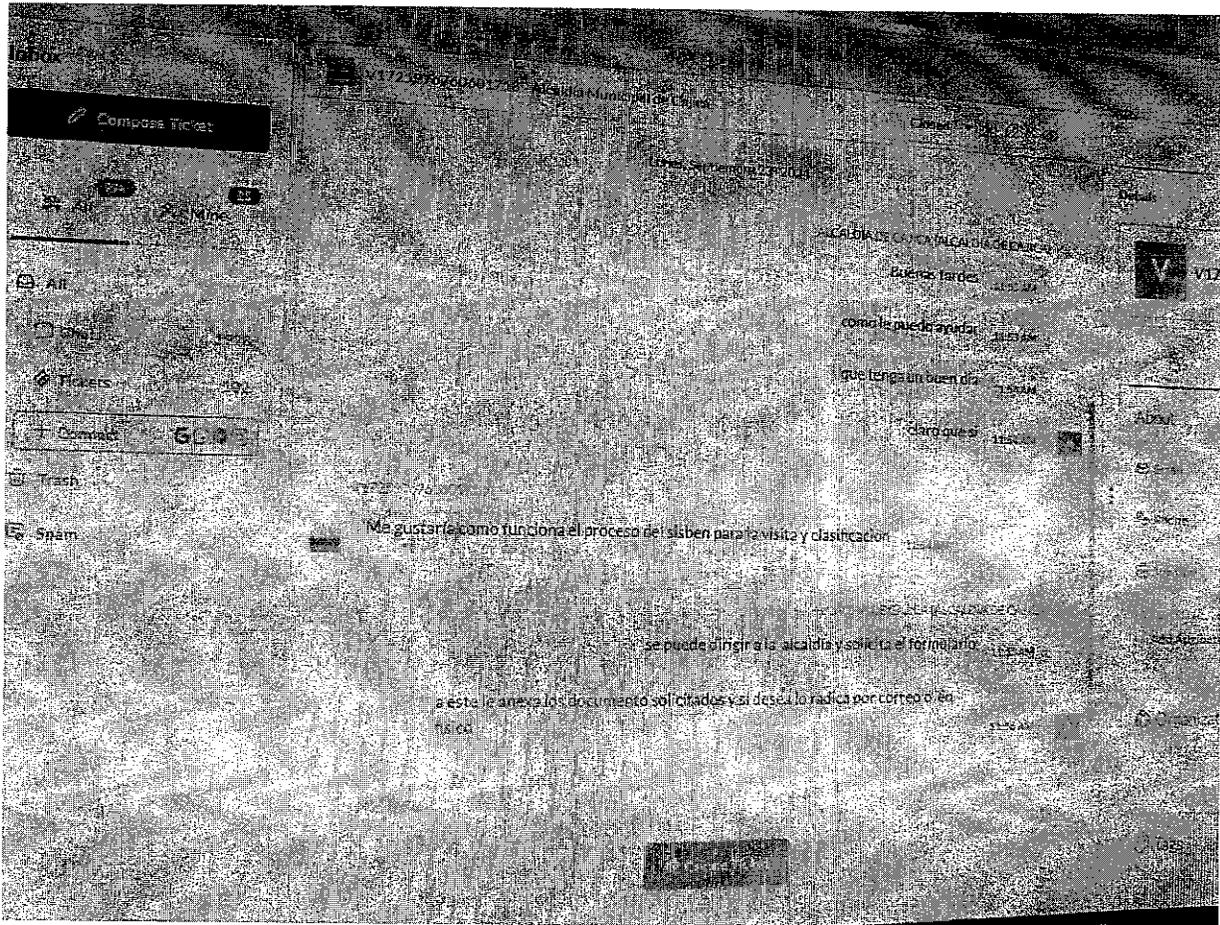
Fuente: Chat Institucional – Mes de septiembre 2024



Fuente: Chat Institucional – Mes de septiembre 2024

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

 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



Fuente: Chat Institucional – Mes de septiembre 2024.

Esta situación refleja una oportunidad de mejora dentro de la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano y PQRS, en la importancia de que el personal administrativo que labora dentro de esta dependencia se encuentre debidamente capacitado en los procedimientos y en la normatividad interna expedida por la entidad, en aras de que se preste un servicio de calidad obteniendo como resultado que los ciudadanos sientan que sus necesidades son escuchadas y atendidas acercándolos a una gestión pública más transparente.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

TIEMPOS DE RESPUESTA - OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

En el segundo semestre del 2024 la Alcaldía Municipal de Cajicá, se recibió un total de 7912 PQRS a través de los diferentes canales de atención. En cuanto a la oportunidad de respuesta, por medio del Sistema de Gestión Documental SYSMAN se gestiona las PQRS desde su recepción, asignación, respuesta y cierre. A continuación, se relaciona el porcentaje de cumplimiento por secretaría de las PQRS que fueron contestadas en los términos dispuestos por Ley.

Teniendo como base el indicador formulado desde la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano y PQRS:

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

Índice de cumplimiento =

$$\frac{PQRS \text{ a termino} + PQRS \text{ que no requieren respuesta} + PQRS \text{ por responder}}{\text{Total PQRS recibidas}} \times 100$$

DEPENDENCIA	TOTAL DE PQRS RECIBIDAS	TOTAL PQRS RESPONDIDAS A TERMINO	TOTAL DE PQRS POR RESPONDER	TOTAL DE PQRS NO REQUIEREN RESPUESTA	Porcentaje de cumplimiento
Secretaría de Planeación	1050	913	8	21	89,7%
Secretaría General	429	372	3	11	89,9%
Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	1547	1040	13	26	69,7%
Secretaría Desarrollo Social	795	590	0	42	79,4%
Secretaría de Salud	735	631	1	0	85,9%
Secretaría de Seguridad y Convivencia	104	40	0	9	47,1%
Secretaría de Transporte y Movilidad	314	264	0	6	85,9%
Secretaría de Hacienda	387	288	0	20	79,5%
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Rural	605	462	0	18	79,3%
Secretaría Jurídica	443	346	1	40	87,3%
Secretaría de Infraestructura y Obras Públicas	199	142	0	3	72,8%
Secretaría de Educación	92	78	0	3	88%
Secretaría Desarrollo Económico	28	28	0	0	100%
Oficina Control Disciplinario Interno	17	11	1	2	82,3%
Oficina de Control Interno	4	4	0	0	100%
Despacho del Alcalde	15	11	0	2	86,6%
Oficina de Prensa	3	3	0	0	100%

Tabla 5. Elaboración propia. Información tomada del Informe semestral de la Dirección de Atención al Usuario y Ciudadano.

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

 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

A partir de la información anterior, se infiere lo siguiente:

1. Dependencias con cumplimiento del 100 %

Las siguientes dependencias han respondido a la totalidad de las PQRS asignadas dentro del plazo establecido:

- **Secretaría de Desarrollo Económico** (28 PQRS)
- **Oficina de Control Interno** (4 PQRS)
- **Oficina de Prensa** (3 PQRS)

Este resultado indica un alto nivel de gestión y eficiencia en el manejo de las PQRS dentro de estas áreas.

2. Dependencias con alto cumplimiento (85 % - 99 %)

- **Secretaría de Planeación** (89,7 %)
- **Secretaría General** (89,9 %)
- **Secretaría de Salud** (85,9 %)
- **Secretaría de Transporte y Movilidad** (85,9 %)
- **Secretaría Jurídica** (87,3 %)
- **Secretaría de Educación** (88 %)
- **Despacho del Alcalde** (86,6 %)

Estas dependencias presentan un buen desempeño en la respuesta a las PQRS, con oportunidades de mejora para alcanzar el 100 %.

3. Dependencias con cumplimiento medio (70 % - 84 %)

- **Secretaría de Desarrollo Social** (79,4 %)
- **Secretaría de Hacienda** (79,5 %)
- **Secretaría de Ambiente y Desarrollo Rural** (79,3 %)
- **Secretaría de Infraestructura y Obras Públicas** (72,8 %)
- **Oficina de Control Disciplinario Interno** (82,3 %)

Aunque su desempeño es aceptable, estas dependencias deben fortalecer sus procesos para garantizar una mejor respuesta dentro de los tiempos establecidos.

4. Dependencias con bajo cumplimiento (< 70 %)

- **Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana** (69,7 %)
- **Secretaría de Seguridad y Convivencia** (47,1 %)

Estas dependencias presentan un desempeño significativamente inferior al promedio general. Se recomienda la implementación de estrategias y controles internos para mejorar la eficiencia en la gestión y respuesta a las PQRS.

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

Las dependencias con un cumplimiento del 100 % pueden servir como referencia para identificar buenas prácticas en la gestión de PQRS.

De otra parte, las dependencias con un cumplimiento entre 70 % y 85 % deben optimizar sus procesos internos para acercarse al cumplimiento total.

Es importante realizar seguimiento periódico a estos indicadores para garantizar la mejora continua y la satisfacción de los ciudadanos.

PQRS SIN RESPUESTA

En la siguiente tabla se muestra que, para el segundo semestre del año 2024 veintiséis (26) PQRS están pendientes por responder, las cuales se encuentran dentro de los términos de Ley.

DEPENDENCIA	PQRS POR RESPONDER
Secretaría de Planeación	8
Secretaría General	3
Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	13
Secretaría Desarrollo Social	0
Secretaría de Salud	1
Secretaría de Seguridad y Convivencia	0
Secretaría de Transporte y Movilidad	0
Secretaría de Hacienda	0
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Rural	0
Secretaría Jurídica	1
Secretaría de Infraestructura y Obras Públicas	0
Secretaría de Educación	0
Secretaría Desarrollo Económico	0
Oficina Control Disciplinario Interno	0
Oficina de Control Interno	0
Despacho del Alcalde	0
Oficina de Prensa	0
TOTAL	26

Tabla 6. Elaboración propia. Información tomada del Informe semestral de la Dirección de Atención al Usuario y Ciudadano.

PQRS FUERA DE TÉRMINOS

DEPENDENCIA	PQRS FUERA DE TERMINOS
Secretaría de Planeación	96
Secretaría General	42
Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	362
Secretaría Desarrollo Social	141
Secretaría de Salud	103
Secretaría de Seguridad y Convivencia	29
Secretaría de Transporte y Movilidad	37
Secretaría de Hacienda	53
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Rural	108
Secretaría Jurídica	45
Secretaría de Infraestructura y Obras Públicas	43
Secretaría de Educación	10
Secretaría Desarrollo Económico	0
Oficina Control Disciplinario Interno	3
Oficina de Control Interno	0
Despacho del Alcalde	2
Oficina de Prensa	0
TOTAL	1074

Tabla 7. Elaboración propia. Información tomada del Informe semestral de la Dirección de Atención al Usuario y 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

Durante el segundo semestre de 2024, se registraron un total de 1,074 PQRS respondidas fuera de los términos establecidos, lo que equivale al 13 % del total de PQRS radicadas en este período. La Secretaría con el mayor número de PQRS en esta condición fue la Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana.

PQRS VENCIDAS

A continuación, se detallan el número de PQRS con un estado Vencidas por cada una de las Secretarías de la Administración Municipal de Cajicá.

DEPENDENCIA	PQRS VENCIDAS
Secretaría de Planeación	12
Secretaría General	1
Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	106
Secretaría Desarrollo Social	22
Secretaría de Salud	0
Secretaría de Seguridad y Convivencia	26
Secretaría de Transporte y Movilidad	7
Secretaría de Hacienda	26
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Rural	17
Secretaría Jurídica	11
Secretaría de Infraestructura y Obras Públicas	11
Secretaría de Educación	1
Secretaría Desarrollo Económico	0
Oficina Control Disciplinario Interno	1
Oficina de Control Interno	0
Despacho del Alcalde	0
Oficina de Prensa	0
TOTAL	241

Tabla 8. Elaboración propia. Información tomada del Informe semestral de la Dirección de Atención al Usuario y Ciudadano.

Para el segundo semestre de 2024, un total de 241 PQRS se encuentran vencidas, lo que representa el 3 % de las radicadas en este período. La Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana es la dependencia con el mayor número de PQRS vencidas, con un total de 106 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en esta condición.

Asimismo, la Oficina de Control Interno concluye que, si bien es cierto el número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) aumentó en comparación con el primer semestre del 2024, se ha evidenciado un desmejoramiento en los tiempos de respuesta. En particular, ha incrementado el número de PQRS resultadas fuera de los plazos establecidos por la ley, lo que indica un incumplimiento por parte de la Alcaldía Municipal de Cajicá de las normativas tanto externas como internas en materia de oportunidad en la respuesta a las solicitudes, lo que podría generar sanciones o procesos disciplinarios para la entidad.

Por tal motivo, responder dentro de los plazos establecidos protege los intereses legítimos de los usuarios, garantizando que sus quejas o solicitudes sean atendidas de manera justa y oportuna, cuando los plazos se respetan, permite mantener el equilibrio entre los derechos del ciudadano y los intereses de la entidad, fortalecer la imagen institucional y asegurar el cumplimiento de las obligaciones legales.

EFFECTIVIDAD – ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

De conformidad con el Procedimiento de Gestión de PQRS cuyo responsable es la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano y PQRS, esta dependencia se encarga de medir la satisfacción de los usuarios a través de encuestas, generando un informe mensual en el cual se relaciona las respuestas de los ciudadanos satisfechos e insatisfechos de acuerdo a las llamadas realizadas y a su vez este se retroalimenta a las diferentes secretarías.

 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

Así las cosas, al revisar los informes de encuestas de satisfacción correspondientes a los meses de julio a diciembre del año 2024 publicados en la página web de la Alcaldía Municipal, se pudo establecer el nivel de satisfacción de la ciudadanía para el segundo semestre del año 2024 así:

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
JULIO	63.33%
AGOSTO	90.14%
SEPTIEMBRE	82.8 %
OCTUBRE	89.56%
NOVIEMBRE	84.8 %
DICIEMBRE	82.8 %

Tabla 9. Elaboración propia. Información tomada del Informe semestral de la Dirección de Atención al Usuario y Ciudadano.

De acuerdo con el análisis efectuado se concluye que, para el segundo semestre de la vigencia 2024 el nivel de satisfacción en la atención a los usuarios fue del 82,2%.

Análisis: Se empleó la siguiente fórmula para determinar el porcentaje promedio de satisfacción.

Datos de nivel de satisfacción de atención al ciudadano

satisfacción = [63.33, 90.14, 82.8, 89.56, 84.8, 82.8]

Calcular el porcentaje promedio de satisfacción:

promedio satisfacción = $\text{sum}(\text{satisfacción}) / \text{len}(\text{satisfacción}) = \text{promedio satisfacción}$

El nivel de satisfacción es bueno, pero la Alcaldía Municipal de Cajicá podría enfocarse en fortalecer sus procesos para garantizar una mayor estabilidad en la percepción ciudadana y evitar fluctuaciones significativas en los niveles de satisfacción.

De conformidad con las actividades previstas en el procedimiento interno de Gestión de PQRS, durante el segundo semestre del 2024 se realizaron los siguientes Informes de retroalimentación de encuestas:

INFORMES DE RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS SEGUNDO SEMESTRE 2024

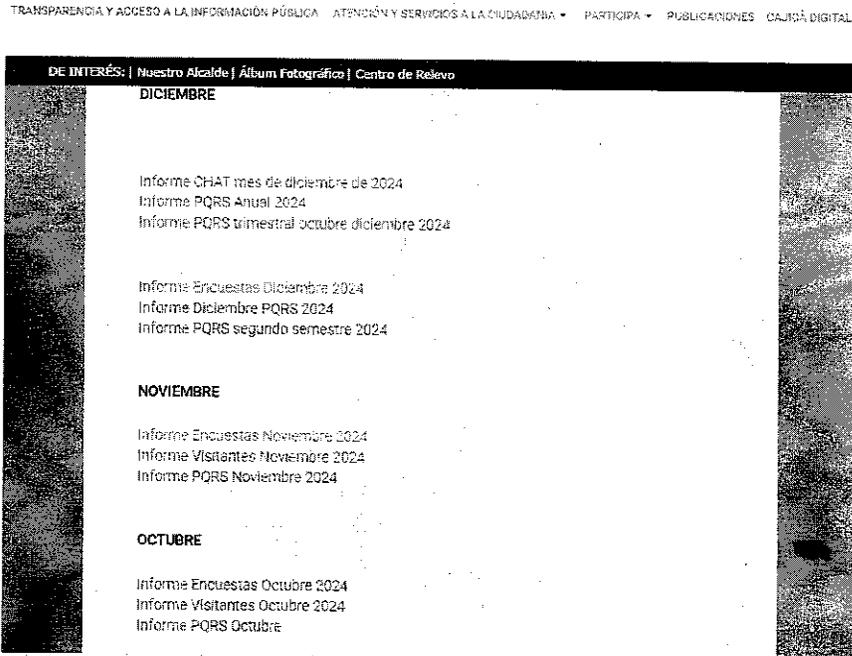
JULIO	https://cajica.gov.co/docdown/archi/2024/Informe/INFORME%20DE%20RETROALIMENTACION%20DE%20ENCUESTAS%20JULIO%202024.pdf
AGOSTO	https://cajica.gov.co/docdown/archi/2024/Informe/AGOSTO%20INFORME%20DE%20RETROALIMENTACION%20DE%20ENCUESTAS%202024.pdf

Tabla 10. Elaboración propia. Información tomada del Informe semestral de la Dirección de Atención al Usuario y Ciudadano.

Quedando como evidencia en el presente seguimiento que los Informes de retroalimentación de encuestas de los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre no se encuentran publicados en la página web de la Administración Municipal. El 30/01/2025, la Oficina de Control Interno finalizó la

 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

evaluación; sin embargo, el 31/01/2025, se verificó que la Dirección Integral de Atención al Usuario y Ciudadano y PQRS había publicado los informes pendientes.

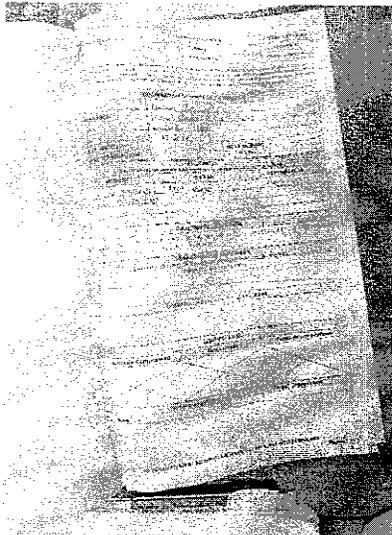


Fuente: Micrositio: <https://cajica.gov.co/informes-atencion-al-ciudadano/#>

Buzón de Sugerencias

Al revisar las actas de apertura de los buzones ubicados en las diferentes sedes de la Administración Municipal, se evidenciaron los siguientes aspectos.

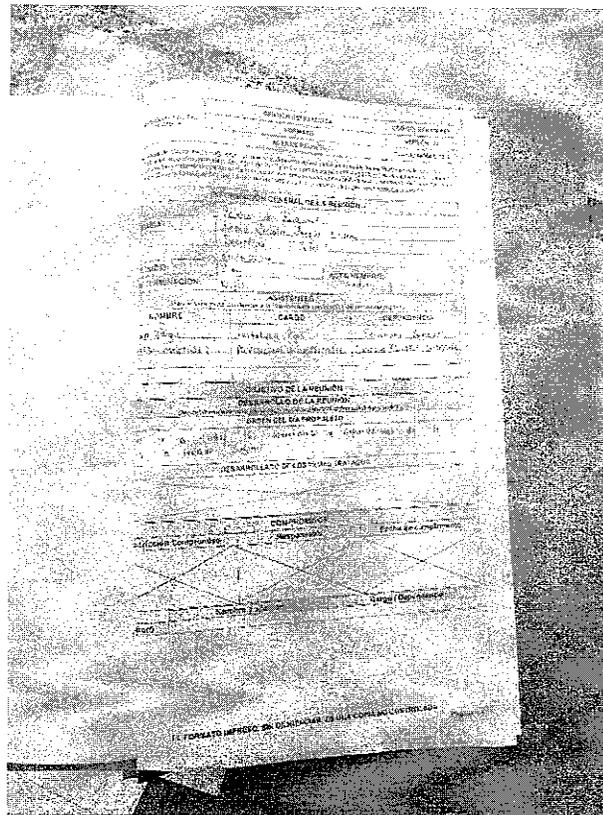
- En las Actas de Apertura no se especifica el punto (sede) donde se encuentra localizado el buzón objeto de la visita, de igual manera, estos documentos no se encuentran debidamente diligenciadas.



Fuente: Archivo de Gestión Dirección de Atención al Usuario y Ciudadano. – Expediente Actas Apertura de Buzones segundo semestre 2024

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

 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



Fuente: Archivo de Gestión Dirección de Atención al Usuario y Ciudadano. – Expediente Actas Apertura de Buzones segundo semestre 2024

- No se realiza la apertura de los buzones con la periodicidad establecida tanto en el Procedimiento de Gestión de PQRS como en el Manual de Ventanilla de Atención al Ciudadano.
- En lo referente al segundo semestre del 2024, se realizaron las siguientes visitas a los buzones de sugerencias:

MES	FECHA	OBSERVACIONES
Julio	NO SE REALIZO APETURA DE BUZONES	
Agosto	15/08/2024	No se realizó acta
Septiembre	27/09/2024	
Octubre	NO SE REALIZO APETURA DE BUZONES	
Noviembre	01/11/2024	
Diciembre	13/12/2024	

Tabla 11. Elaboración propia. Información tomada del Informe semestral de la Dirección de Atención al Usuario y Ciudadano.

Los buzones de sugerencias son un canal importante para recibir retroalimentación de los ciudadanos, no abrirlos con la periodicidad establecida por la Administración Municipal, podría implicar el incumplimiento de políticas de transparencia, participación ciudadana y atención al usuario, lo que podría derivar en sanciones o llamados de atención.

Puesto que, a partir de las sugerencias generadas en este medio permite a la entidad identificar fallas en los procesos y oportunidades de mejor, si no se revisan, la Alcaldía podría perder información valiosa para optimizar su gestión y corregir problemas antes de que se conviertan en quejas formales.

Así la cosas, es vital que los funcionarios que se desempeñan en la Dirección Integral de Atención al Usuario y Ciudadano y PQRS realicen sus actividades de acuerdo con los procedimiento y manuales

 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

establecidos por la Alcaldía Municipal de Cajicá, puesto que esto, asegura que la entidad opere dentro del marco legal, evitando sanciones administrativas y/o disciplinarias, asegurando el cumplimiento de las normativas de transparencia, acceso a la información y atención al ciudadano.

RECOMENDACIONES.

- Responder dentro de los plazos establecidos asegura que los usuarios reciban una respuesta a tiempo, permitiéndoles acceder a soluciones rápidas o hacer un seguimiento adecuado si no están conformes con la respuesta recibida. Si no se respetan los plazos, se vulneran esos derechos y se da una mala imagen de la entidad, por lo que es crucial que la Alcaldía Municipal de Cajicá tanto desde la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano y PQRS como los líderes de los procesos diseñen e implementen controles que les permita verificar que las respuestas a las PQRS se den dentro del tiempo estipulado, esto puede incluir una revisión periódica de las respuestas para la identificación temprana de posibles retrasos.
- Se insta a todas las secretarías a responder las PQRS dentro de los plazos establecidos por ley, en cumplimiento de su deber como servidores públicos. La omisión de estas obligaciones legales podría derivar en sanciones disciplinarias.
- En este mismo sentido, se recomienda a todos los enlaces y/o personal encargado del descargue de las PQRS en el Software de Gestión Documental SYSMAN anexar de manera completa los documentos que evidencien las actuaciones administrativas realizadas en su atención, esto permitirá que la Dirección Integral de Atención al Usuario y Ciudadano y PQRS pueda proceder con el cierre de las mismas de manera satisfactoria.
- Desde la Oficina de Control Interno se enfatiza en la importancia de tener al personal que atiende la ventanilla de correspondencia debidamente capacitado en los protocolos de atención, ya que, un equipo de trabajo bien capacitado puede identificar áreas de mejora dentro del proceso de atención, ofrecer sugerencias y estar más dispuesto a adoptar cambios que optimicen la gestión de la correspondencia, esto contribuye al desarrollo de prácticas más efectivas y a la mejora constante de la calidad en el servicio.
- Una adecuada implementación de protocolos de atención por parte del personal que opera en la ventanilla de correspondencia de la entidad es fundamental, pues garantiza que la atención brindada sea uniforme, clara y eficiente, permitiendo brindar una experiencia más eficiente y satisfactoria a los usuarios, fortaleciendo la confianza en la entidad y una atención orientada a la mejora del servicio público.
- Es vital que la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano y PQRS realice la retroalimentación de las encuestas de satisfacción a las secretarías de manera puntual, a fin de plantear acciones de mejora preventivas y correctivas tendientes a un mejoramiento continuo en la prestación del servicio al ciudadano en aras de lograr un mayor nivel de satisfacción de los mismos.
- De acuerdo con la evaluación realiza la Oficina de Control Interno recomienda la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano y PQRS que se cumplan con las actividades plasmadas en los procedimientos y manuales internos para la Gestión de las PQRS, esto permite organizar y optimizar el trabajo, evitando improvisaciones que puedan generar errores o demoras, facilita la trazabilidad y el control de las actividades, asegurando que todas las solicitudes sean atendidas correctamente, garantizando un servicio eficiente y oportuno, mejorando la experiencia del ciudadano.
- Por último, se exhorta a la Dirección Integral de Atención al Usuario y Ciudadano y a PQRS a rendir la información de manera oportuna, conforme al principio de divulgación proactiva de la información establecido en la Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública, toda vez que, la falta de transparencia y acceso a la información de manera oportuna puede generar desconfianza en la ciudadanía, afectando la credibilidad de la entidad y la percepción de su compromiso con la atención y participación ciudadana.

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

 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

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

Como resultado del seguimiento realizado a las PQRS correspondientes al segundo semestre de 2024, la Oficina de Control Interno concluye lo siguiente:

- Durante el segundo semestre de 2024 se recibieron 7912 PQRS, logrando que la Alcaldía Municipal de Cajicá alcanzará un nivel de oportunidad de respuesta del 83%. Sin embargo, se evidenció la necesidad de mejorar los controles en aquellas secretarías que presentan un alto número de PQRS vencidas y fuera de términos.
- Demora en los tiempos de respuesta: Se identificó un incremento en el número de PQRS respondidas fuera de los términos establecidos por la ley, lo que afecta la percepción ciudadana y el cumplimiento normativo.
- Deficiencias en la aplicación de protocolos de atención: Se evidenció que la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano y PQRS no está aplicando correctamente el protocolo de atención en el chat institucional, lo que afecta la experiencia del usuario.
- Falta de publicación de informes: No se han publicado todos los informes de encuestas de satisfacción y de atención al ciudadano en la página web, lo que afecta la transparencia y acceso a la información.
- Retrasos en la apertura de buzones de sugerencias: No se realizó la apertura de buzones de sugerencias con la periodicidad establecida, lo que limita la recepción de retroalimentación ciudadana.
- Recomendaciones para la mejora: Se enfatiza la necesidad de capacitar al personal en la correcta atención de PQRS, mejorar los tiempos de respuesta, garantizar la publicación de informes y aplicar correctamente los protocolos de atención.
- La falta de respuesta oportuna a las PQRS constituye un daño antijurídico para la entidad, ya que vulnera el derecho de los ciudadanos a recibir atención y respuesta dentro de los plazos establecidos., esta omisión puede afectar la confianza pública, comprometer la credibilidad institucional y generar una percepción negativa sobre el compromiso de la entidad con la transparencia, la atención ciudadana y el acceso a la información.
- El área sujeta a este seguimiento es responsable de proporcionar información veraz, completa, actualizada y oportuna por cualquier medio para la elaboración del informe. Asimismo, debe comunicar de manera inmediata cualquier situación relevante o error que pueda haber afectado el resultado final de la actividad.
- 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.

Para constancia se firma en Cajicá - Cundinamarca, a los treinta y uno (31) días del mes de enero del año dos mil veinticinco (2025).

Firma Auditor:


OMAR GIOVANNI SÁNCHEZ NOVA
Jefe Oficina de Control Interno


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

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

Página 22 de 22