 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA	CÓDIGO: GEM-FM-022
	FORMATO	VERSIÓN: 02
	INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO	FECHA: 28/FEB/2025

ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICÁ


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

TIPO DE INFORME (Basada en Riesgos)	AUDITORIA	
	Interna	
	De Cumplimiento	X
	Específica	
	De Seguimiento	

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	<u>30</u>	Mes	<u>01</u>	Año	<u>2026</u>
-------------------------------------	-------------	-----------	------------	-----------	------------	-------------

Aspecto Evaluable (Unidad Auditable):	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y 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 el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas por la Alcaldía Municipal de Cajicá a través de los diferentes canales de atención habilitados, durante el segundo semestre de la vigencia 2025. La Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano, junto con el proceso de PQRS, es responsable de la veracidad, integridad y contenido de la información registrada en el informe correspondiente. Por su parte, la Oficina de Control Interno es responsable de emitir el respectivo informe de seguimiento, en el cual se consignarán las observaciones y recomendaciones a que haya lugar.
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 2025 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> <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.</p> <p>Ley 1755 del 30 de junio de 2015: Por medio de la cual se regula el</p>

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: 02
	INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO	FECHA: 28/FEB/2025

	<p>derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p> <p>Ley 2207 de 2022: "Por medio de la cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020".</p> <p>Decreto 648 de 2017, artículo 16: Adiciónese al Capítulo 4 del título 21, Parte 2, libro 2 del Decreto 1083 de 2015, los siguientes artículos:</p> <p>ARTÍCULO 2.2.21.4.9 Informes. Los jefes de control interno o quienes hagan sus veces deberán presentar los informes que se relacionan a continuación:</p> <p>b. Los informes a que hace referencia los artículos 9 y 76 de la Ley 1474 de 2011.</p> <p>Decreto 1081 de 2015: "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.</p> <p>Decreto 057 de 2022 "Por medio del cual se reglamenta el procedimiento de atención al ciudadano frente a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias de la Alcaldía Municipal de Cajicá Cundinamarca y se dictan otras disposiciones".</p> <p>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".</p> <p>ANEXO 1: DIRECTRICES DE ACCESIBILIDAD WEB</p> <p>ANEXO 2: ESTÁNDARES DE PUBLICACIÓN Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN</p> <p>Manual de Ventanilla de Atención al Ciudadano – Alcaldía Municipal de Cajicá.</p> <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> <p>Isolucion</p>
--	--

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre						
Día	/	Mes	/	Año	/	Desde	27/01/2026	Hasta	29/01/2026	Día	/	Mes	/	Año	/
							D / M / A		D / M / A						


Jefe Oficina de Control Interno - Auditor Líder	Omar Giovanni Sánchez Nova
Equipo Auditor	Maria Liliana Martinez Bayona

METODOLOGÍA:

Con el propósito de verificar el cumplimiento de la normatividad interna (procedimientos, manuales, instructivos, lineamientos, entre otros) y externa (leyes, decretos, guías y demás disposiciones aplicables) relacionada con la Atención Integral al Ciudadano, en especial lo concerniente a la oportunidad en la respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRS) tramitadas por la Alcaldía Municipal de Cajicá, la Oficina de Control Interno llevó a cabo las siguientes actividades orientadas a evaluar la gestión y atención brindada a los ciudadanos:

- Se solicitó a través de memorando AMC-CI-015-2026, remitido el 15/01/2026 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 2025; esto del 1 de julio de 2025 al 31 de diciembre de 2025.

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: 02
	INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO	FECHA: 28/FEB/2025

- Capacitaciones realizadas en atención al ciudadano y manejo del aplicativo SYSMAN durante el segundo semestre de 2025. Adjuntar evidencias.
- Se solicita información relacionada con los buzones de sugerencias ubicados en las diferentes dependencias de la Administración Municipal, indicando el número total de buzones instalados en cada sede, su ubicación específica dentro del lugar asignado y el estado actual de los mismos. Así mismo, se requiere identificar cuántas sedes no cuentan con buzones de sugerencias y exponer las razones correspondientes de dicha ausencia.

Dentro de la solicitud se solicita que la información debe ser aportada a más tardar el 16 de enero de 2026, para poder realizar la auditoría.


2. La Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano, responsable del proceso de PQRS, mediante correo electrónico de fecha 13 de enero de 2026, solicitó la ampliación del plazo para la presentación del informe. Dicha solicitud fue autorizada de manera excepcional, estableciéndose como nueva fecha límite el 21 de enero de 2026.
3. La Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano y PQRS, mediante correo electrónico de fecha 21/01/2026, remite Informe del Segundo Semestre 2026 a la Oficina de Control Interno.
4. 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
 - Indicadores de Gestión
 - Apertura de Buzones
5. El proceso incluyó con la verificación de los controles a los riesgos e indicadores asociados a la Gestión de Atención al Ciudadano y PQRS.

RESUMEN EJECUTIVO:

La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, que constituye un elemento clave para el seguimiento y la evaluación de los controles establecidos por la entidad. A través de esta, se proporciona información razonable sobre el funcionamiento del Sistema de Control Interno, facilitando a la Alta Dirección la toma de decisiones orientadas a la mejora continua y al cumplimiento de los objetivos institucionales.

En este sentido, la Oficina de Control Interno aplica el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), contando con un Plan de Auditorías Internas basado en riesgos, el cual permite identificar los objetivos y responsables de cada ejercicio de auditoría. Dicho plan se encuentra debidamente aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

El presente seguimiento se realizó con base en el Informe de PQRS correspondiente al segundo semestre (julio–diciembre) de la vigencia 2025, los informes elaborados por la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano y el proceso de PQRS, así como la información suministrada por el líder del proceso.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA	CÓDIGO: GEM-FM-022
	FORMATO	VERSIÓN: 02
	INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO	FECHA: 28/FEB/2025

DESARROLLO DE LA AUDITORIA:

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 segundo semestre del año 2025, 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 2025 conforme a los tiempos establecidos por Ley.

Para el período de julio a diciembre de 2025, 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 2025

En el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025, fueron radicadas ante la Alcaldía Municipal de Cajicá un total de 9.448 PQRSDf, conforme a la información suministrada por el software de radicación *Workflow Sysman*, el software de Gestión Documental del SAC (para el caso de la Secretaría de Salud), el buzón de PQRSDf de la Alcaldía Municipal de Cajicá, el formulario web de PQRSDf dispuesto en la página web institucional, así como los canales de atención ciudadana habilitados, entre ellos: correo electrónico institucional, redes sociales, chat institucional, línea telefónica fija, línea móvil y WhatsApp institucional.


Esta variedad de fuentes permitió recopilar datos precisos y completos para el análisis y elaboración del informe.

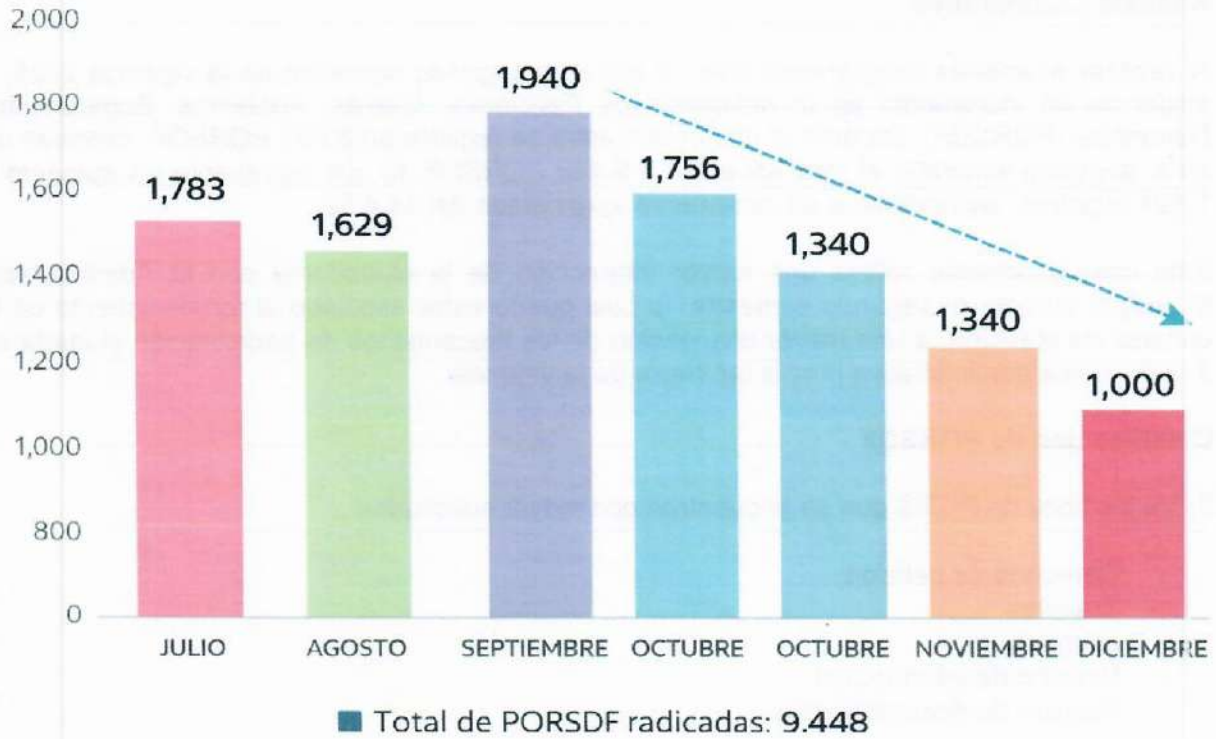
ESTADO DE SEGUNDO SEMESTRE (JULIO - DICIEMBRE) DE 2025

Durante el segundo semestre de 2025 se evidencia el siguiente comportamiento en la radicación de PQRSDf por mes:

- Julio: 1.783 registros
- Agosto: 1.629 registros
- Septiembre: 1.940 registros
- Octubre: 1.756 registros
- Noviembre: 1.340 registros
- Diciembre: 1.000 registros

Se observa que el mayor volumen de PQRSDf se presentó en el mes de septiembre, mientras que diciembre registró la menor cantidad. En términos generales, se evidencia una tendencia descendente hacia el cierre de la vigencia, lo cual puede estar asociado a factores estacionales y a la dinámica administrativa del periodo.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA	CÓDIGO: GEM-FM-022
	FORMATO	VERSIÓN: 02
	INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO	FECHA: 28/FEB/2025




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

A continuación, se relaciona el comportamiento mes a mes de las PQRS correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2025.

Análisis mensual de PORSDF – Segundo Semestre 2025
Total radicado: 9.448 PORSDF

- Se observa que el mayor volumen de PORSDF se presentó en el mes de septiembre, mientras que diciembre registró la menor cantidad. En términos generales, se evidencia una tendencia descendente hacia el cierre de la vigencia.
- Julio (1.783 PORSDF / 18,9 % del total): Durante el mes de julio se registró un volumen alto de PORSDF, correspondiente al inicio del segundo semestre, lo que representa cerca de una quinta parte del total del período evaluado. Este comportamiento puede asociarse a la reactivación de trámites y solicitudes tras el cierre del primer semestre.
- Agosto (1.629 PORSDF / 17,2 % del total): En comparación con julio, agosto presentó una disminución de 154 PORSDF, equivalente a una reducción aproximada del 8,6 %. No obstante, el volumen se mantiene alto, evidenciando peticiones constante de la ciudadanía.
- Septiembre (1.940 PORSDF / 20,5 % del total): Septiembre registra el mayor número de PORSDF del segundo semestre, con un incremento de 311 casos frente a agosto (+19,1 %). Este pico refleja un aumento significativo en la interacción ciudadana y concentra más de una quinta parte del total del semestre.
- Octubre (1.756 PORSDF / 18,6 % del total): Para el mes de Octubre se observa una disminución de 184 PORSDF respecto a septiembre (-9,5 %). A pesar de la reducción, el volumen continúa siendo alto y comparable al registrado en julio.
- Noviembre (1.340 PORSDF / 14,2 % del total): En noviembre se evidencia una disminución más marcada, con 416 PORSDF menos frente a octubre, lo que representa una reducción del 23,7 %. Este comportamiento sugiere una tendencia descendente en la radicación de solicitudes hacia el cierre de la vigencia 2025.
- Diciembre (1.000 PORSDF / 10,6 % del total): Diciembre presenta el menor número de PORSDF del segundo semestre, con una disminución de 340 registros frente a noviembre (-25,4 %). Esta disminución puede estar asociada a la reducción en la demanda de servicios y trámites ciudadanos durante el cierre de la vigencia.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA	CÓDIGO: GEM-FM-022
	FORMATO	VERSIÓN: 02
	INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO	FECHA: 28/FEB/2025

Análisis Comparativo

Al realizar el análisis comparativo entre el primer y segundo semestre de la vigencia 2025, se evidencia un incremento en la radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSDF). Durante el primer semestre se registraron 8.257 PQRSDF, mientras que en el segundo semestre el total ascendió a 9.448 PQRSDF, lo que representa un aumento de 1.191 registros, equivalente a un incremento aproximado del 14,4 %.

Este comportamiento refleja una mayor interacción de la ciudadanía con la Administración Municipal durante el segundo semestre, lo cual puede estar asociado al fortalecimiento de los canales de atención, a una mayor divulgación de los mecanismos de participación ciudadana y a la dinámica administrativa propia del cierre de la vigencia.

Clasificación de PQRSDF

Entre los tipos de PQRS que se encuentran con mayor solicitudes:

- Derechos de petición
- Trámites
- Informativos
- Petición de información
- Petición de documentación


Específicamente, entre varios tipos de solicitudes, estos tipos de PQRS sobrepasan los 527 peticiones cada uno, lo que sugiere que estos conceptos representan una parte significativa del aumento total o un mayor interés ciudadano en obtener información y realizar trámites.

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 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	
	Correspondencia	Ventanilla Hacienda Calle 2 # 4-07 Cajicá - Cundinamarca	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. - Jornada Continua
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 sugerencias	Sede el Bohío de Sede Secretaría de Salud Sede Casa de Justicia	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
Virtual	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 electrónico 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

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

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA	CÓDIGO: GEM-F M-022
	FORMATO	VERSIÓN: 02
	INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO	FECHA: 28/FEB. 2025

	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	 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
Teléfono	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.		

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

ANÁLISIS CUANTITATIVO Y CUALITATIVO DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

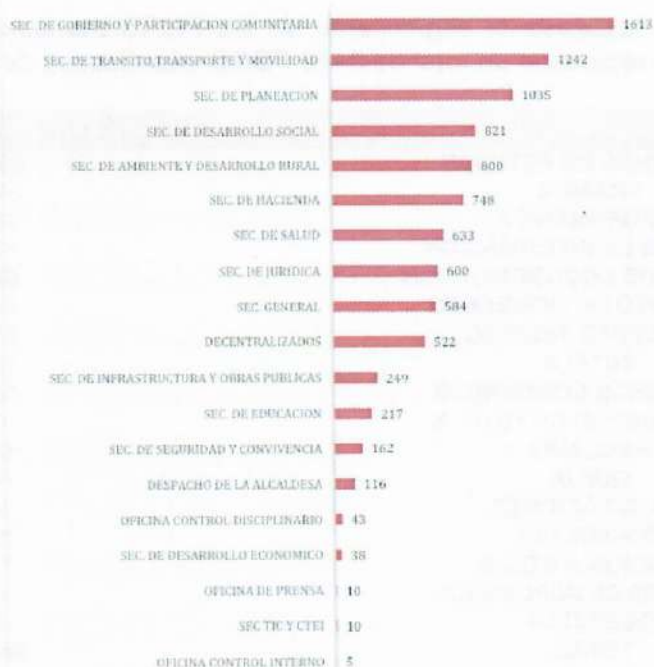
Distribución por Dependencias

La gráfica muestra la distribución de PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) por dependencia en la Alcaldía Municipal de Cajicá durante el segundo semestre de 2025. Los resultados indican que:

- La Secretaría de Gobierno y Participación Comunitaria es la dependencia que registra el mayor número de PQRSDF, con un total de 1613, lo cual evidencia que esta área concentra una alta demanda por parte de la ciudadanía, asociada principalmente a solicitudes de información, trámites y prestación de servicios.


-Por su parte, la Oficina de Control Interno presenta el menor número de PQRSDF, con cinco (5) registros, lo cual se explica por la naturaleza de sus funciones, orientadas principalmente al control y mejoramiento interno de la gestión administrativa, y por tanto con una interacción directa limitada con la ciudadanía.

DISTRIBUCION POR DEPENDENCIAS



Gráfica 2. Fuente. Informe semestral PQRS- Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS

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: 02
	INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO	FECHA: 28/FEB/2025

Es fundamental que la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano, junto con el proceso de PQRS, brinde un acompañamiento permanente a todas las dependencias de la Alcaldía Municipal de Cajicá, considerando que cada una de ellas gestiona un volumen significativo de solicitudes por parte de la ciudadanía. Este acompañamiento permitirá fortalecer la correcta gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), garantizando respuestas oportunas, claras y de calidad.

De esta manera, se contribuye al mejoramiento continuo de la atención al ciudadano, al cumplimiento de los términos legales establecidos y al fortalecimiento de la confianza ciudadana en la Administración Municipal, impactando positivamente la calidad de los servicios prestados.

Uso de Canales de Atención

A continuación, se presenta una tabla con el detalle del número de PQRS radicadas por cada canal de atención durante el segundo semestre de 2025. Esta información permitirá analizar y comprender mejor las preferencias de los ciudadanos y optimizar los canales de atención para mejorar la gestión de PQRS.

CANALES DE ATENCIÓN							
PRESENCIAL		VIRTUAL			LÍNEA TELEFÓNICA-MÓVIL	ESCRITO	
Verbal	Escrito	Correo Electrónico	Chat	Chat Whatsapp	Página Web		SAC
0	1325	7190	1	2	297	0	633

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

Según los datos proporcionados por la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano y PQRS, los ciudadanos prefieren utilizar los siguientes canales para presentar sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS):

1. Correo electrónico: Es el canal más utilizado por la ciudadanía para allegar sus PQRS.
2. Canal presencial - escrito: En segundo lugar, los ciudadanos prefieren utilizar las ventanillas de correspondencia dispuestas por la Administración Central para presentar sus PQRS de manera escrita.
3. Software de Gestión Documental SAC: En tercer lugar, se encuentra el Software de Gestión Documental SAC, utilizado específicamente por la Secretaría de Salud.

CLASIFICACIÓN DE LAS PQRS CONFORME A SU NATURALEZA

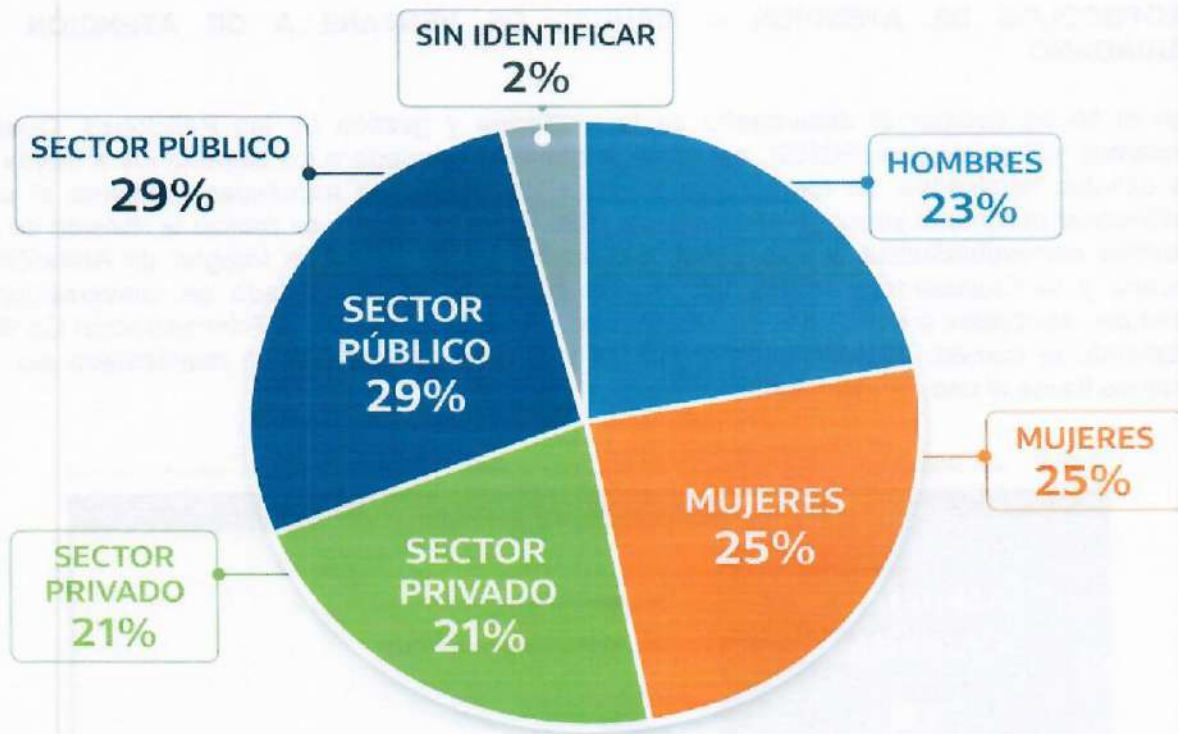
Dentro de la revisión realizada al seguimiento de las PQRS tramitadas durante el segundo semestre del 2025, se recibieron un total de 9448 PQRS, clasificadas de la siguiente manera:

CLASIFICACIÓN PQRS	
DERECHOS DE PETICIÓN	3939
TRAMITE	2444
INFORMATIVOS	725
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	539
PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN	527
CONCEPTO DE BOMBEROS	325
CONCEPTO TECNICO	212
TUTELA	196
DESPACHOS COMISORIOS	132
IMPUGNACIÓN DE TUTELA	106
RECLAMO	99
QUEJA	80
FELICITACIONES	64
CONSULTAS	39
PETICIÓN A 5 DÍAS	11
RECURSO DE REPOSICIÓN	6
QUERRELLA	4
TOTAL:	9448

Tabla 3. 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


De las 9448 PQRSDF radicadas ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el segundo semestre de 2025, se destaca que 2385 fueron presentadas por mujeres, representando un 28% del total y siendo el género con mayor participación, seguido de 2185 radicadas por hombres; asimismo, se observa que 1943PQRSDF provinieron del sector privado y 2713 del sector público, mientras que 222 no fueron identificadas, lo que sugiere que las mujeres son las que más utilizan los canales de PQRSDF para interactuar con la Alcaldía.



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

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS POR DEPENDENCIAS

Entidad	Concepto Técnico	Concepto Bomberos	Consultas	Derecho de Petición	Despachos Comisarios	Petición Documentación	Petición Información	Queja	Querrela	Reclamo	Impugnación Tutela	Recurso de Reposición	Petición Hábeas Data	Felicitación	Trámite	Tutelas	Informativos	Total
Sec. Gobierno y Participación	2	325	0	758	127	9	46	3	3	0	2	0	4	20	255	0	59	1613
Sec. Planeación	3	0	20	99	0	33	89	1	0	0	0	1	1	1	735	0	52	1035
Sec. Transporte y Movilidad	0	0	0	721	0	34	53	3	0	0	9	0	1	9	347	0	65	1242
Sec. Desarrollo Social	0	0	0	653	4	64	26	0	0	0	0	1	3	7	21	1	41	821
Sec. Hacienda	0	0	0	137	0	32	75	0	0	0	0	0	0	0	353	0	151	748
Sec. Ambiente y Desarrollo	0	0	0	376	0	6	44	1	0	0	0	0	0	0	301	0	72	800
Descentralizados	0	0	2	375	0	13	29	5	1	0	3	0	1	0	46	7	40	522
Sec. Salud	207	0	17	176	0	2	50	35	0	99	0	0	0	0	42	0	5	633
Sec. Jurídica	0	0	0	69	1	76	14	0	0	0	92	3	1	0	120	188	36	600
Sec. General	0	0	0	109	0	250	44	7	0	0	0	0	0	21	132	0	21	584
Infraestructura y Obras	0	0	0	160	0	4	15	1	0	0	0	0	0	1	33	0	35	249
Sec. Educación	0	0	0	131	0	2	28	0	0	0	0	0	0	4	29	0	23	217
Seguridad y Convivencia	0	0	0	122	0	1	12	0	0	0	0	0	0	0	13	0	14	162
Despacho Alcalde	0	0	0	23	0	1	2	4	0	0	0	0	0	1	1	0	84	116
Desarrollo Económico	0	0	0	7	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	11	0	12	38

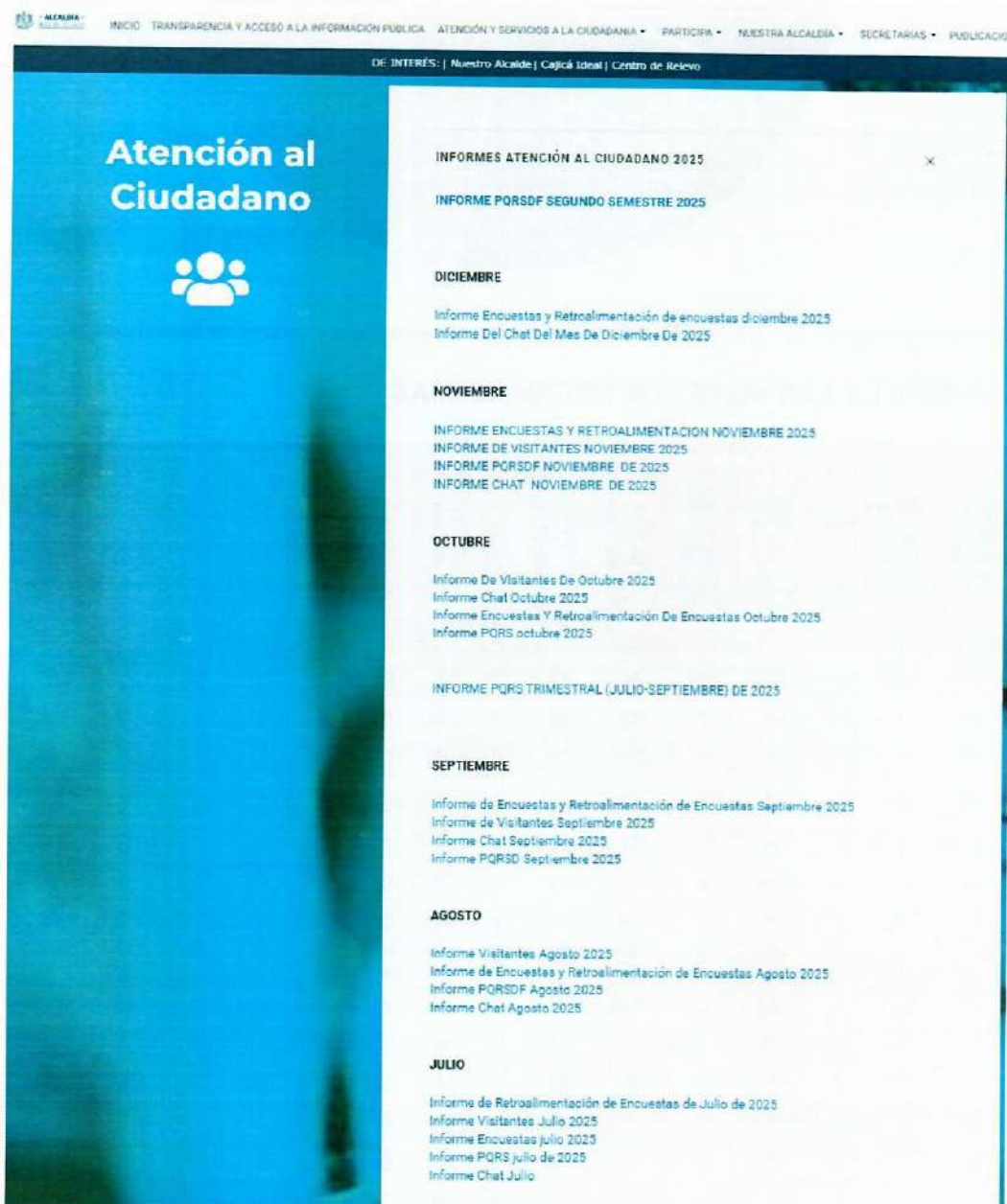
 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA											CÓDIGO: GEM-FM-022				
	FORMATO															
	INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO											FECHA: 28/FEB/2025				

Oficina de Control Disciplinario Interno	0	0	0	18	0	0	0	20	0	0	0	1	0	0	0	0	4	43
Sec TIC	0	0	0	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4	10
Oficina de Prensa	0	0	0	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	10
Oficina Control Interno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4	5
	212	325	39	3939	132	527	539	80	4	99	106	6	11	64	2444	196	725	9448

Tabla 4. 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 y gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), así como la atención brindada a los ciudadanos a través de los canales habilitados, se tomó como muestra las solicitudes tramitadas mediante el chat institucional durante el segundo semestre de 2025. Para tal efecto, se realizó la revisión de los informes correspondientes a este canal, elaborados por la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano y PQRS, los cuales contienen el consolidado de conversaciones recibidas, asociadas a solicitudes de información y orientación sobre la Administración Central, detallando el número de solicitudes atendidas y el nivel de satisfacción manifestado por los usuarios frente al uso de este medio.



Atención al Ciudadano

INFORMES ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025

INFORME PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE 2025

DICIEMBRE

- Informe Encuestas y Retroalimentación de encuestas diciembre 2025
- Informes Del Chat Del Mes De Diciembre De 2025

NOVIEMBRE

- INFORME ENCUESTAS Y RETROALIMENTACION NOVIEMBRE 2025
- INFORME DE VISITANTES NOVIEMBRE 2025
- INFORME PQRSDF NOVIEMBRE DE 2025
- INFORME CHAT NOVIEMBRE DE 2025

OCTUBRE

- Informe De Visitantes De Octubre 2025
- Informe Chat Octubre 2025
- Informe Encuestas Y Retroalimentación De Encuestas Octubre 2025
- Informe PQRS octubre 2025

INFORME PQRS TRIMESTRAL (JULIO-SEPTIEMBRE) DE 2025

SEPTIEMBRE

- Informe de Encuestas y Retroalimentación de Encuestas Septiembre 2025
- Informe de Visitantes Septiembre 2025
- Informe Chat Septiembre 2025
- Informe PQRS Septiembre 2025

AGOSTO


- Informe Visitantes Agosto 2025
- Informe de Encuestas y Retroalimentación de Encuestas Agosto 2025
- Informe PQRSDF Agosto 2025
- Informe Chat Agosto 2025

JULIO

- Informe de Retroalimentación de Encuestas de Julio de 2025
- Informe Visitantes Julio 2025
- Informe Encuestas Julio 2025
- Informe PQRS julio de 2025
- Informe Chat Julio

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

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: 02
	INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO	FECHA: 28/FEE/2025

Sin embargo, al revisar el micrositio oficial de la Alcaldía Municipal de Cajicá, se evidenció que el informe de PQRSDF correspondiente al mes de diciembre y el informe de visitas relativas al mismo periodo no se encontraban publicados al momento de la auditoría, realizada entre el 27 y el 30 de enero de 2026, permaneciendo pendientes de divulgación.

En este sentido, se exhorta a la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano y PQRS a rendir y publicar la información de manera oportuna, en observancia del principio de divulgación proactiva consagrado en la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.

La falta de publicación oportuna de estos informes puede generar afectaciones en la confianza ciudadana, impactando la credibilidad institucional y la percepción del compromiso de la entidad con la transparencia, la atención y la participación ciudadana. Por lo anterior, resulta fundamental priorizar la publicación oportuna de los informes y garantizar el acceso a la información pública de manera clara, transparente y eficiente; adicionalmente, es preciso señalar que el Procedimiento de Gestión de PQRS, código GAC-PR-001, versión 9 del 21 de noviembre de 2025, establece dentro de sus actividades la elaboración de los informes correspondientes como controles y/o registros relacionados, constituyéndose en un elemento esencial para el seguimiento, la trazabilidad y la verificación del cumplimiento de los lineamientos normativos, así como para el fortalecimiento de la gestión institucional y la mejora continua en la atención al ciudadano.

Desde la Oficina de Control Interno se reitera a la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano y PQRS la obligación de publicar de manera oportuna y completa los informes de PQRSDF, en cumplimiento de los principios de transparencia y divulgación proactiva de la información, teniendo en cuenta que esta recomendación ya había sido formulada en el Informe Semestral del primer semestre de 2025 y no fue atendida en su totalidad. Se insta a adoptar acciones correctivas inmediatas que garanticen la publicación periódica de los informes y el seguimiento interno que evite la reiteración de esta situación. **(R.1)**.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

TIEMPOS DE RESPUESTA - OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

En el segundo semestre del 2025 la Alcaldía Municipal de Cajicá, se recepcionó un total de 9448 PQRS a través de los diferentes canales 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 contestas en los términos dispuesto por Ley.


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

Índice de cumplimiento =

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

DEPENDENCIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINO	POR RESPONDER	VENCIDAS	NO REQUIERE	TOTAL RECIBIDAS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	935	344	72	94	168	1613	73%
SEC. DE PLANEACIÓN	842	68	12	41	72	1035	89%
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	297	252	27	545	121	1242	36%
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	662	60	12	29	58	821	89%
SEC. DE HACIENDA	233	96	30	187	202	748	62%

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: 02
	INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO				FECHA: 28/FEB/2025		

SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	454	156	31	43	116	800	75%
DESCENTRALIZADOS	522	0	0	0	0	522	100%
SEC. DE SALUD	328	53	117	132	3	633	71%
SEC. DE JURIDICA	343	29	21	50	157	600	87%
SEC. GENERAL	445	29	10	37	63	584	89%
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	171	18	6	19	35	249	85%
SEC. DE EDUCACION	165	16	1	4	31	217	91%
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	121	19	0	5	17	162	85%
DESPACHO DE LA ALCALDESA	22	6	1	0	87	118	95%
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	25	0	0	1	12	38	97%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	28	1	10	0	4	43	98%
SEC TIC Y CTEI	4	0	0	2	4	10	80%
OFICINA DE PRENSA	7	0	0	0	3	10	100%
OFICINA CONTROL INTERNO	1	0	0	0	4	5	100%
TOTAL	5605	1147	350	1189	1157	9448	

Tabla 05. Elaboración propia. Información tomada del Informe semestral de la Dirección de Atención al Usuario y Ciudadano.

La tabla evidencia el comportamiento de las PQRS recibidas por las diferentes dependencias de la Administración Municipal, permitiendo identificar niveles de cumplimiento, oportunidades de mejora y dependencias con desempeño destacado.

- Total de solicitudes recibidas: 9.448
- Respuestas a término: 5.605
- Respuestas fuera de término: 1.147
- Solicitudes por responder: 350
- Solicitudes vencidas: 1.189
- No requiere respuesta: 1.157

Estos datos reflejan que, si bien existe un volumen significativo de respuestas oportunas, persisten retos importantes en la reducción de vencimientos y respuestas extemporáneas. Entre las dependencias con alto desempeño, se destacan por su alto porcentaje de cumplimiento ($\geq 90\%$):

- Descentralizados: 100%
- Oficina de Prensa: 100%
- Oficina de Control Interno: 100%
- Oficina de Control Disciplinario Interno: 98%
- Secretaría de Desarrollo Económico: 97%
- Despacho de la Alcaldesa: 95%
- Secretaría de Educación: 91%


Estas dependencias evidencian procesos eficientes de gestión, control y seguimiento en la atención de las solicitudes ciudadanas.

Las dependencias con desempeño mediano presentan porcentajes de cumplimiento entre 70% y 89%, lo que indica una gestión aceptable, aunque con margen de mejora:

- Secretaría de Planeación (89%)
- Secretaría de Desarrollo Social (89%)
- Secretaría General (89%)
- Secretaría Jurídica (87%)
- Secretaría de Infraestructura y Obras Públicas (85%)
- Secretaría de Seguridad y Convivencia (85%)
- Secretaría Tic y Ctei (80%)
- Secretaría de Ambiente y Desarrollo Rural (75%)
- Secretaría de Gobierno y Participación Comunitaria (73%)
- Secretaría de Salud (71%)

En estas áreas se recomienda fortalecer los controles internos y la planeación de tiempos de respuesta, especialmente para disminuir solicitudes vencidas y pendientes.

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: 02
	INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO	FECHA: 28/FEB/2025

Las dependencias con bajo porcentaje de cumplimiento:

- Secretaría de Transporte y Movilidad: 36%
- Secretaría de Hacienda: 62%

Estas dependencias concentran un número elevado de respuestas fuera de término y solicitudes vencidas, lo que representa un riesgo para la oportunidad en la atención al ciudadano y requiere la implementación de acciones correctivas inmediatas.

El análisis realizado permite concluir que la gestión institucional evidencia la existencia de buenas prácticas en la atención de las solicitudes ciudadanas, las cuales pueden ser replicadas en aquellas dependencias con menores niveles de desempeño; no obstante, se hace necesario priorizar acciones de mejora focalizadas en las áreas con resultados bajos y medios, orientadas al fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento, la clara asignación de responsabilidades y una adecuada gestión de las cargas laborales, con el propósito de optimizar los tiempos de respuesta, reducir la recurrencia de vencimientos y consolidar la confianza de la ciudadanía en la Administración Municipal.

De conformidad con lo establecido en el **DECRETO N° 057 DE 2022 (15 DE JULIO 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”**, específicamente en sus artículos 18 y 19, se dispone que todas las secretarías de la Administración Municipal deben designar un responsable encargado del manejo de las herramientas tecnológicas y físicas para la gestión y cierre de las peticiones que, por competencia, correspondan a cada dependencia. Dicho responsable deberá realizar labores de autocontrol, seguimiento y verificación de la información, así como garantizar el registro oportuno y adecuado en el sistema dispuesto para tal fin.

Así mismo, el Decreto señala que los responsables de la respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias (PQRSD) son los Secretarios de cada dependencia, quienes deberán asegurar el seguimiento permanente y la emisión de respuestas oportunas, conforme a los términos legales establecidos.

En virtud de lo anterior, se recomienda a los Secretarios de cada dependencia de la Administración Municipal aplicar y dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 057 de 2022, con el fin de fortalecer la gestión institucional, garantizar la adecuada atención a la ciudadanía y mitigar riesgos asociados al incumplimiento de los tiempos y procedimientos en la gestión de las PQRSD. (R.2)

DELEGADOS EN CADA DEPENDENCIA

En cada dependencia existirá un funcionario delegado, responsable de hacer seguimiento y asegurar que todas las respuestas de su área sean notificadas y emitidas oportunamente a la ventanilla única de correspondencia y que corresponda a la solicitud realizada por el ciudadano.

PARÁGRAFO. Para el Proceso de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, es importante resaltar que las peticiones y trazabilidad se registrarán en la herramienta tecnológica y planillas de control de correspondencia, Módulo de Correspondencia conforme a la tipificación en ella contenida Tipo de Petición y Motivo de la Petición, de acuerdo con su naturaleza.

ARTICULO 18°. RESPONSABLES EN LAS SECRETARIAS DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICÁ CUNDINAMARCA. Todas las Secretarías, deben designar un responsable que se encargue del manejo de la herramienta tecnológica y física, de la gestión y cierre de las peticiones que por su competencia corresponda tramitar a la dependencia y deberá realizar autocontrol, seguimiento y verificación de la información, al igual que se suba en debida forma al sistema.


ARTICULO 19°. RESPUESTA A PETICIONES. Los responsables de dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias son los secretarios de cada Secretaría de la Administración municipal, quienes deberán realizar seguimiento y oportuna respuesta a este proceso.

ARTÍCULO 20°. OMISIÓN DE RESPUESTA. El servidor público o colaborador que no dé respuesta o se abstenga de iniciar el trámite correspondiente a una petición, está desconociendo el Derecho Fundamental que consagra el artículo 23 de la Constitución Política, situación que da lugar a que el peticionario acuda a las acciones judiciales o constitucionales en contra de la entidad. Esto se entenderá como causal de mala conducta y puede constituir falta disciplinaria, el omitir retardar

Fuente: Decreto 057 de 2022

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

Página 13 de 25

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA	CÓDIGO: GEM-FM-022
	FORMATO	VERSIÓN: 02
	INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO	FECHA: 28/FEB/2025

PQRS SIN RESPUESTA

En la siguiente tabla se muestra que, para el segundo semestre del año 2025 (350) PQRS están pendientes por responder.

DEPENDENCIA	POR RESPONDER
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	72
SEC. DE PLANEACIÓN	12
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	27
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	12
SEC. DE HACIENDA	30
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	31
DESCENTRALIZADOS	0
SEC. DE SALUD	117
SEC. DE JURIDICA	21
SEC. GENERAL	10
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	6
SEC. DE EDUCACION	1
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0
DESPACHO DE LA ALCALDESA	1
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	10
SEC TIC Y CTEI	0
OFICINA DE PRENSA	0
OFICINA CONTROL INTERNO	0
TOTAL	350

Tabla 06. Elaboración propia. Información tomada del Informe semestral de la Dirección de Atención al Usuario y Ciudadano.


PQRS FUERA DE TÉRMINO

Durante el segundo semestre de 2025, se registraron un total de 1147 PQRS respondidas fuera de los términos establecidos, lo que equivale al 14% 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 Comunitaria.

DEPENDENCIA	FUERA DE TÉRMINO
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	344
SEC. DE PLANEACIÓN	68
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	252
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	60
SEC. DE HACIENDA	96
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	156
DESCENTRALIZADOS	0
SEC. DE SALUD	53
SEC. DE JURIDICA	29
SEC. GENERAL	29
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	18
SEC. DE EDUCACION	16
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	19
DESPACHO DE LA ALCALDESA	6
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1
SEC TIC Y CTEI	0
OFICINA DE PRENSA	0
OFICINA CONTROL INTERNO	0
TOTAL	1147

Tabla 07. 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 CAJICÁ	GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA	CÓDIGO: GEM-FIM-022
	FORMATO	VERSIÓN: 02
	INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO	FECHA: 28/FEB/2025

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	VENCIDAS
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	94
SEC. DE PLANEACIÓN	41
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	545
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	29
SEC. DE HACIENDA	187
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	43
DESCENTRALIZADOS	0
SEC. DE SALUD	132
SEC. DE JURIDICA	50
SEC. GENERAL	37
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	19
SEC. DE EDUCACION	4
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	5
DESPACHO DE LA ALCALDESA	0
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	1
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0
SEC TIC Y CTEI	2
OFICINA DE PRENSA	0
OFICINA CONTROL INTERNO	0
TOTAL	1189


Tabla 08. Elaboración propia. Información tomada del Informe semestral de la Dirección de Atención al Usuario y Ciudadano.

Durante el segundo semestre de 2025, se registró un total de 1189 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) vencidas. La Secretaría de Gobierno y Participación Comunitaria fue la dependencia con el mayor número de PQRS vencidas, con un total de 94 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que no fueron atendidas dentro de los plazos establecidos.

Si bien se evidenció un incremento en el número de PQRS recibidas en comparación con el semestre anterior, este comportamiento estuvo acompañado de una baja en el desempeño de los tiempos de respuesta, reflejada principalmente en el aumento de solicitudes atendidas fuera de los plazos legalmente establecidos, situación que configura un incumplimiento de la normativa externa e interna que regula la oportunidad en la atención al ciudadano por parte de la Alcaldía Municipal de Cajicá; dicho escenario expone a la alcaldía a eventuales riesgos legales y disciplinarios, por lo que resulta imperativo priorizar la adopción de acciones correctivas orientadas a garantizar respuestas oportunas, fortalecer los mecanismos de seguimiento y control, optimizar la asignación de responsabilidades y mejorar la gestión de las cargas laborales, no solo para dar estricto cumplimiento a las disposiciones legales vigentes, sino también para salvaguardar los derechos de los ciudadanos, fortalecer la imagen institucional y restablecer la confianza de la comunidad en la gestión pública. **(R.3)**

EFFECTIVIDAD – ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

De conformidad con el Procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano y PQRS es responsable de evaluar de manera periódica la satisfacción de los usuarios mediante la aplicación de encuestas mensuales, cuyos resultados se consolidan en informes que recogen la percepción de ciudadanos satisfechos e insatisfechos a partir de las interacciones realizadas; dichos informes, publicados en la página web de la Alcaldía Municipal de Cajicá y

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA	CÓDIGO: GEM-FM-022
	FORMATO	VERSIÓN: 02
	INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO	FECHA: 28/FEB/2025

correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2025, permiten establecer el nivel de satisfacción ciudadana durante este período y constituyen un insumo fundamental para la retroalimentación de las diferentes secretarías, facilitando el análisis de resultados, la identificación de oportunidades de mejora y la adopción de acciones correctivas orientadas al fortalecimiento de los procesos, la optimización de la atención al ciudadano y la consolidación de una gestión de PQRS más eficiente, efectiva, transparente y alineada con el principio de mejora continua, contribuyendo así al fortalecimiento de la confianza ciudadana en la institución.

MES	LINK	TOTAL ENCUESTAS POR MES
JULIO	INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS MES JULIO 2025.pdf	84
AGOSTO	INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS DE AGOSTO DE 2025.pdf	81
SEPTIEMBRE	INFORME RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS SEPTIEMBRE DE 2025.pdf	88
OCTUBRE	INFORME ENCUESTAS Y RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS OCTUBRE 2025.pdf	70
NOVIEMBRE	INFORME ENCUESTAS Y RETROALIMENTACION NOVIEMBRE 2025.pdf	49
DICIEMBRE	INFORME ENCUESTAS Y RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS DICIEMBRE DE 2025.pdf	45

Tabla 09. Elaboración propia. Información tomada del Informe semestral de la Dirección de Atención al Usuario y Ciudadano.

Durante el período comprendido entre julio y diciembre de 2025 se evidencia una variación progresiva en el número de encuestas aplicadas, registrándose los mayores niveles de participación en los meses de septiembre (88 encuestas), julio (84) y agosto (81), lo cual refleja una mayor interacción ciudadana durante el tercer trimestre del año; no obstante, a partir del mes de octubre se observa una tendencia baja, con una reducción significativa en noviembre (49 encuestas) y diciembre (45 encuestas), situación que podría estar asociada a factores de disminución en la demanda de trámites, lo que resalta la necesidad de fortalecer las estrategias de aplicación y seguimiento de las encuestas de satisfacción para garantizar la representatividad de la percepción ciudadana, la consistencia de la información recolectada y la toma de decisiones orientadas a la mejora continua de la gestión de PQRS y de la atención al usuario.

Buzones de Sugerencias


Dentro de la solicitud realizada desde la Oficina de Control Interno a la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS para revisión este segundo semestre 2025 se enfatizó en la siguiente petición “Se solicita información relacionada con los buzones de sugerencias ubicados en las diferentes dependencias de la Administración Municipal, indicando el número total de buzones instalados en cada sede, su ubicación específica dentro del lugar asignado y el estado actual de los mismos. Así mismo, se requiere identificar cuántas sedes no cuentan con buzones de sugerencias y exponer las razones correspondientes de dicha ausencia”.

Recibiendo como respuesta de la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS lo siguiente:

“Los buzones de PQRSDf se instalaron en las siguientes sedes:

1. Sede Palacio Municipal,
2. Sede Casa de Justicia,
3. Sede Secretaria de Desarrollo Social (piedras Rojas),
4. Sede Casa de la cultura- Secretaria de Transporte tránsito y Movilidad
5. Sede el Bohío (Secretaría de Planeación -Sisben
6. Sede el Bohío - Secretaría de Ambiente)
7. Sede Capellanía (Comisaría de Familia 2, Inspección 2),
8. Sede Centro Multiferial Secretaría de Educación- Secretaría de Obras públicas Secretaría Jurídica.




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: 02
	INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO	FECHA: 28/FEB/2025

9. Sede Unidad de Atención al Discapacitado y Centro Adulto Mayor
10. Sede Secretaria de Salud
11. Sede Secretaria de Seguridad

Faltando solo la sede de la plaza (Secretaria de Desarrollo Económico y Secretaria de TIC Y CTEI). La razón es que solo hasta hace unas semanas se trasladaron a esa nueva sede.(estando antes en sedes que tenían buzones)”.

Si bien no se cuenta con claridad respecto al número total de sedes que disponen de buzones de sugerencias, ni sobre el estado, ubicación y cobertura de estos en las diferentes dependencias, la Oficina de Control Interno se permite remitir la información correspondiente al último recorrido de verificación realizado, mediante el cual fue posible evidenciar el estado actual de los buzones existentes, con el fin de aportar insumos que permitan atender la necesidad imperiosa de fortalecer los mecanismos de recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias y garantizar condiciones adecuadas de accesibilidad, seguridad y control en dichos canales de atención ciudadana.

DEPENDENCIA	DIRECCIÓN	REGISTRO	OBSERVACIÓN O.C.I
Palacio Municipal	Calle 2 # 4-07		Se evidenció que el buzón de sugerencias se encuentra ubicado sobre un escritorio de la recepción y no está anclado, situación que debilita las medidas de control seguridad y custodia de la información, y puede afectar la confidencialidad e integridad de las sugerencias recibidas.
Secretaría De Movilidad Y Transporte	Cra 4 N 3-07	 Anterior  Ahora	<p>Durante todo el año 2025, la entidad contó con un buzón de sugerencias en estado defectuoso, situación que limitó el adecuado funcionamiento de este canal de participación ciudadana.</p> <p>En el recorrido realizado el 23 de enero de 2026, se realizó el cambio de un buzón correspondiente a una administración anterior, el cual no cuenta con las imágenes institucionales ni con las características del buzón que la Dirección ha venido instalando recientemente.</p> <p>Frente a este buzón de administraciones anteriores, se reiteró la recomendación de gestionar la consecución de la llave que permita su apertura, con el fin de garantizar el acceso oportuno a las sugerencias allí depositadas y asegurar la trazabilidad y gestión efectiva de la información recibida.</p> <p>Verificar su instalación del buzón; esta colgado de un tornillo.</p>
Comisaria de Familia 3	Cra 6 N 3-36 Barrio Capellania	/	Se evidenció que la Comisaría 3, ubicada en el primer piso del edificio, no cuenta con buzón de sugerencias, lo cual limita la disponibilidad de un canal físico para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, y debilita los mecanismos de control, participación ciudadana y mejora continua.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA	CÓDIGO: GEM-FM-022
	FORMATO	VERSIÓN: 02
	INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO	FECHA: 28/FEB/2025





Secretaría de Planeación	Transv 5ª N 3-14 Sur Parque Luis Carlos Galán		Durante el recorrido realizado, se evidenció la existencia de un buzón de sugerencias correspondiente a administraciones anteriores, el cual no se encuentra anclado y no cuenta con la llave para su apertura, situación que debilita los controles de seguridad, custodia y acceso a la información depositada.
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Rural	Transv 5ª N 3-14 Sur Parque Luis Carlos Galán		Se evidenció que la Secretaría de Ambiente no cuenta con el buzón de sugerencias debidamente anclado ni ubicado en un lugar accesible para que el público pueda depositar PQRS. Adicionalmente, la dependencia manifestó que, durante el proceso de trasteo, el buzón se quebró, situación que debilita los mecanismos de participación ciudadana y los controles asociados a la recepción y custodia de la información.
Secretaría Jurídica	Carrera 5 N 3 sur	/	Se evidenció que la dependencia no cuenta con buzón de sugerencias, lo cual limita la disponibilidad de un canal físico para la recepción de PQRS
Secretaría de Desarrollo Social	Vereda Canelón Sector Florida		Se evidenció que en la Secretaría de Desarrollo Social el buzón de sugerencias no se encuentra anclado y está ubicado en un mueble detrás de la recepcionista, el cual no es de fácil acceso para la comunidad, situación que limita la recepción de PQRS y debilita los mecanismos de control y participación ciudadana.

Tabla 10. Elaboración propia.

Estas recomendaciones han sido formuladas de manera reiterada por la Oficina de Control Interno en cada uno de los recorridos realizados, y comunicadas a la persona encargada en su momento para que fueran atendidas y coordinadas por la Dirección de PQRS; sin embargo, a la fecha no se ha implementado una solución estructural que garantice la apertura, disponibilidad y adecuado funcionamiento de los buzones de sugerencias en beneficio de la comunidad.

Se recomienda a la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano – PQRS adoptar medidas que garanticen la seguridad, integridad, confidencialidad y custodia de la información depositada en los buzones de sugerencias, en cumplimiento de los principios establecidos en la Ley 1755 de 2015, la Ley 1474 de 2011, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y las normas del MECI. En este sentido, y considerando los riesgos asociados a la manipulación, pérdida o sustracción de la información, se sugiere implementar el anclaje de los buzones como un control preventivo razonable, soportado en un análisis de riesgos, así como formalizar dicha medida mediante lineamientos, procedimientos o instructivos internos, que fortalezcan los mecanismos de control, transparencia y lucha contra la corrupción en la gestión de las PQRS. (R.4)

Se recomienda adelantar un estudio técnico y operativo que permita definir la ubicación adecuada de los buzones de sugerencias en las diferentes dependencias de la Administración Municipal, considerando criterios de accesibilidad, visibilidad, seguridad y cobertura para la ciudadanía. Con base en los resultados de dicho estudio, se deberán instalar los buzones faltantes y realizar los ajustes necesarios en aquellos ya existentes, garantizando que todos se

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA	CÓDIGO: GEM-FM-022
	FORMATO	VERSIÓN: 02
	INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO	FECHA: 28/FEE/2025

encuentren en óptimas condiciones físicas, debidamente anclados y con mecanismos de apertura funcionales.

Así mismo, se recomienda asegurar la disponibilidad y custodia de las llaves de todos los buzones, con el fin de garantizar la apertura oportuna y la adecuada gestión de las PQRS depositadas. Finalmente, se sugiere unificar el diseño de los buzones en cuanto a logo, tamaño e imagen institucional, de manera que reflejen la identidad de la Administración Municipal y fortalezcan la confianza, reconocimiento y uso de este canal de participación ciudadana. (R.5)


De lo anterior desde la Oficina de Control Interno recomienda que si bien la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano – PQRS reporta la instalación de buzones de sugerencias en diversas sedes de la Administración Municipal, no se cuenta con una base de datos consolidada, actualizada y verificable que permita identificar con claridad el número total de buzones, su ubicación específica, estado físico y cobertura por dependencia. Esta situación limita el seguimiento, control y toma de decisiones oportunas frente al adecuado funcionamiento de este canal de participación ciudadana, por lo cual se hace necesario contar con una base de datos integral de los buzones de sugerencias que garantice su trazabilidad, facilite el control interno y fortalezca los mecanismos de recepción de PQRS en beneficio de la comunidad. (R.6)

Información adicional Buzones de Sugerencias

Una vez analizada la información remitida por la Dirección para efectos de seguimiento, se evidenció la ausencia de datos relacionados con la apertura de los buzones de sugerencias, aspecto fundamental para garantizar que dicho proceso se realice conforme a los procedimientos internos y la normativa vigente. Esta falta de información limita la verificación del cumplimiento de los controles establecidos y dificulta la trazabilidad del proceso de recepción de PQRS.

Adicionalmente, al revisar el Manual de Ventanilla de Atención al Ciudadano y el Procedimiento de Gestión de PQRS, se identificó una inconsistencia en la frecuencia definida para la apertura de los buzones. Mientras el Manual establece que esta actividad debe realizarse cada quince (15) días, el Procedimiento señala un periodo de veinte (20) días, lo cual evidencia la necesidad de una revisión inmediata para evitar interpretaciones divergentes y posibles fallas en la aplicación del proceso.

Resulta prioritario subsanar esta situación mediante la verificación y unificación de la información contenida en ambos documentos, de manera que se cuente con lineamientos claros, coherentes y actualizados. La armonización de los criterios permitirá fortalecer el control interno, garantizar la transparencia en la gestión de las PQRS y mejorar la eficiencia y efectividad en la atención al ciudadano.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS	CÓDIGO: GAC-MN-001
	MANUAL	VERSIÓN: 05
	VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 03/MAR/2025

- Se encuentra en un lugar visible y asequible tanto para los funcionarios (ciudadanos internos), como para los ciudadanos en general (ciudadano externo).
- Debe permanecer cerrado a excepción del espacio para el depósito de las opiniones o sugerencias.


La Secretaría General a través de la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS realiza la inspección y conteo de los registros contenidos en el buzón cada 15 días, y se debe dejar plasmado en el formato GAC-FM003 - Formato de apertura de buzón para control y seguimiento.

Las opiniones o informaciones depositadas en el buzón tienen la calidad de peticiones formales.

Nota 1: La Administración Municipal mantendrá absoluta reserva en el manejo de los datos personales que la ciudadanía proporcionen en los formularios depositados en el buzón de acuerdo a lo establecido en La Ley 1581 de 2012 o Habeas Data por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Fuente: Manual de Ventanilla de Atención al Ciudadano

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: 02
	INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO	FECHA: 28/FEB/2025

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PQRS

Código: GAC-PR-001 Versión: 9 Fecha: 21/Nov/2025

Buzón de Sugerencias

Cada 20 días se debe revisar los buzones de sugerencias habilitados en las diferentes sedes de la Alcaldía, y se debe registrar Formato de Apertura de Buzón, para ser ingresadas en el aplicativo de gestión documental, indicando el canal de recepción, asignando del consecutivo de radicación y su posterior remisión a la dependencia encargada.

Digitalizar

Fuente: Procedimiento de Gestión de PQRS

Si bien esta recomendación ya había sido formulada durante el primer semestre de 2025, y pese a que se evidencia una actualización del procedimiento, no se observan ajustes en la información que la articulen de manera coherente con lo establecido en el Manual de Ventanilla de Atención al Ciudadano ni con lo dispuesto en el Decreto 057 de 2022 (15 Julio 2022). Esta situación pone de manifiesto la ausencia de una adecuada armonización normativa y operativa entre los documentos que regulan la gestión de las PQRS.

En este sentido, se evidencia la falta de coordinación entre el manual y el procedimiento vigente, lo cual genera inconsistencias en la aplicación de los lineamientos establecidos y debilita los controles internos asociados al proceso.

Por lo anterior, y en concordancia con lo dispuesto en el acuerdo que establece la obligación de garantizar lineamientos claros, unificados y actualizados para la atención al ciudadano, se hace necesario adoptar acciones correctivas que permitan alinear la documentación institucional, asegurar su cumplimiento y fortalecer la gestión de las PQRS en beneficio de la comunidad. (R.7)

- k) Todos los puntos de atención presencial de la Alcaldía Municipal de Cajicá, deberán publicar en un lugar visible, los horarios de atención en las líneas de atención del Centro de Contacto, redes sociales y la página web <http://www.cajica.gov.co>;
- l) La Alcaldía Municipal de Cajicá, tendrá un punto de atención presencial, y buzones de peticiones en los diferentes edificios de la administración, en lugar visible y de fácil acceso, para que los ciudadanos puedan dirigir cualquier tipo de petición en forma escrita;

La apertura del buzón se realizará dos (2) veces al mes, los días viernes en horario de la mañana por parte de la Secretaria General, a través de la Dirección Administrativa de Atención Integral al Usuario y PQRS, con la presencia de un funcionario de la oficina de Control Interno y el/los encargado de la operación del procedimiento de atención al ciudadano frente a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, posteriormente, levantarán un acta donde conste el número de peticiones encontradas en el mismo. la Dirección de Atención al Ciudadano y PQRS, asignará radicado y asignará a la Secretaria Competente, siguiendo el trámite correspondiente a cada tipo de petición. En ausencia del encargado de los buzones de los diferentes puntos, el responsable del proceso en el nivel que corresponda realizará la correspondiente apertura;

- m) La ventanilla de atención al ciudadano deberá publicar en un lugar visible al público la Carta de Trato Digno al Ciudadano, la cual debe contener sus derechos, deberes y medios que se ponen a su disposición para hacer efectivos dichos derechos;

Fuente: Decreto 057 de 2022 (15 Julio 2022)

INDICADORES (Información tomada de Isolución)

La importancia de fortalecer y dar cumplimiento a los indicadores de gestión institucionales, en la medida en que estos constituyen una herramienta clave para el seguimiento al desempeño, la toma de decisiones oportunas y la mejora continua de los procesos, especialmente en lo relacionado con la atención al ciudadano y la gestión de PQRS, cuentan con dos indicadores

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

Página 20 de 25

Cumplimiento Dentro De Los Términos En Las Respuestas A Las PQRS. V2 y Nivel De Satisfacción De Los Usuarios. V2

Gestión de Atención al Ciudadano y PQRS		41,00%	V			
Indicador	Valor Acumulado Valor Real Acumulado Tendencia	Meta	Valor Real	Fecha medición	% Cumplimiento	% Cumplimiento Valor Acumulado
Cumplimiento dentro de los términos en las respuestas a las PQRSDF	N/D	0	0	Sin medición	0%	0%
Nivel de satisfacción de los usuarios. v2		85	80	22/Ene/2026	94,12%	0%

Fuente: Isolucion - Indicadores De Gestión

Cumplimiento Dentro De Los Términos En Las Respuestas A Las PQRS. V2

La medición mensual de este indicador permite realizar un seguimiento permanente al compromiso institucional con una atención oportuna y de calidad, en coherencia con la misión y visión organizacional. Una vez revisada la plataforma isolucion no se refleja el reporte de dicho indicador.

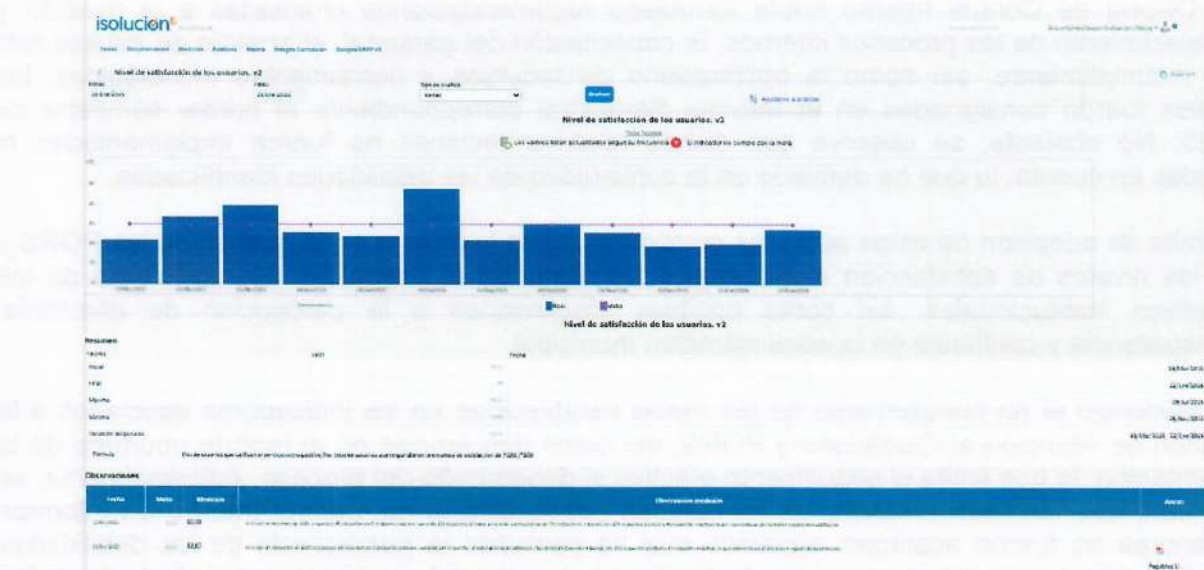


Fuente: Isolucion - Indicadores De Gestión


Situación actual: El indicador no registra valor de medición actual, frente a una meta establecida del 92 %. Esta situación genera un riesgo de incumplimiento del objetivo institucional relacionado con el cumplimiento de los tiempos y especificaciones acordadas con los usuarios y partes interesadas, lo cual podría afectar la satisfacción ciudadana y la percepción de eficiencia y transparencia de la administración municipal.

Nivel De Satisfacción De Los Usuarios. V2

El indicador Nivel de satisfacción de los usuarios v2, registra para la medición de diciembre de 2025 un resultado de 79,5 puntos, frente a una meta establecida de 85 puntos. Este desempeño se ubica 5,5 puntos por debajo de la meta, evidenciando un rezago frente al objetivo institucional orientado a la excelencia en la atención y satisfacción ciudadana.



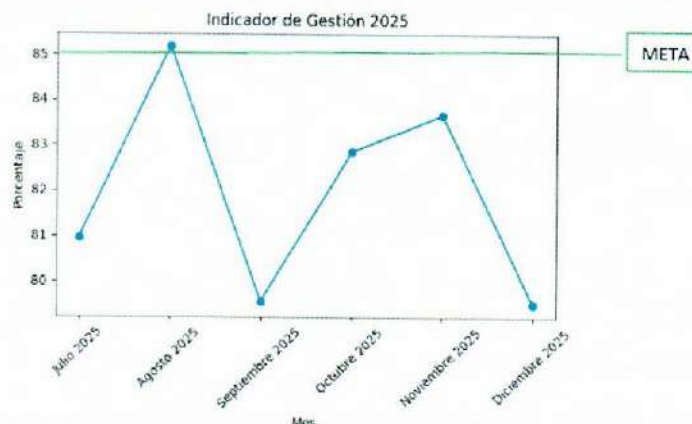
Fuente: Isolucion - Indicadores De Gestión

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA	CÓDIGO: GEM-FM-022
	FORMATO	VERSIÓN: 02
	INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO	FECHA: 28/FEB/2025

El análisis del comportamiento del indicador durante los últimos seis meses refleja oscilaciones entre 79,5 y 85,19 puntos, con una tendencia reciente a la estabilidad; no obstante, el cumplimiento de la meta solo se presentó de manera puntual en agosto de 2025, manteniéndose en los demás periodos por debajo del nivel esperado. Esta situación configura una alerta de riesgo moderado de incumplimiento, con posibles impactos en la percepción ciudadana y la reputación institucional.

Comparativo

- Julio 2025: 80,95
- Agosto 2025: 85,19 (cumplió meta)
- Septiembre 2025: 79,55
- Octubre 2025: 82,86
- Noviembre 2025: 83,67
- Diciembre 2025: 79,5



Fuente: Elaboración Propia - Isolucion - Indicadores De Gestión

Si bien se evidencian avances respecto a mediciones previas, la brecha persistente frente al objetivo y la ausencia de rangos de tolerancia definidos hacen necesario fortalecer las acciones de mejora continua, así como la implementación de medidas correctivas de corto plazo que contribuyan al cierre de la brecha y al aseguramiento del cumplimiento del indicador.


En relación con los indicadores Cumplimiento dentro de los términos en las respuestas a las PQRS v2 y Nivel de satisfacción de los usuarios v2, se evidencia la persistencia de resultados por debajo de las metas establecidas, situación que impacta directamente la oportunidad y calidad del servicio al ciudadano.

La Oficina de Control Interno había formulado recomendaciones orientadas a la revisión y fortalecimiento de los procesos internos, la capacitación del personal, el análisis de causas raíz del incumplimiento, así como la optimización de recursos y herramientas tecnológicas, las cuales fueron consignadas en el Informe Semestral correspondiente al primer semestre de 2025. No obstante, se observa que dichas recomendaciones no fueron implementadas ni tenidas en cuenta, lo que ha derivado en la continuidad de las debilidades identificadas.

La falta de adopción de estas acciones correctivas limita la mejora en la gestión de las PQRS y en los niveles de satisfacción ciudadana, incrementando el riesgo de incumplimiento de los objetivos institucionales, así como posibles afectaciones a la percepción de eficiencia, transparencia y confianza en la administración municipal.

Se evidenció el no cumplimiento de las metas establecidas en los indicadores asociados a la gestión de Atención al Ciudadano y PQRS, así como deficiencias en el reporte oportuno de la información, lo que limita el seguimiento efectivo al desempeño del proceso. Adicionalmente, se constató que las recomendaciones formuladas por la Oficina de Control Interno en informes anteriores no fueron acatadas, situación que ha permitido la persistencia de las debilidades identificadas y aumenta el riesgo de afectación a la calidad del servicio y al cumplimiento de los objetivos institucionales, por lo anterior se valida como hallazgo. (H.1).

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: 02
	INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO	FECHA: 28/FEE/2025


OBSERVACIONES

No. OBS	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	EVIDENCIA
1	<p>Condición: Se evidenció el no cumplimiento de las metas establecidas en los indicadores asociados a la gestión de Atención al Ciudadano y PQRS, así como deficiencias en el reporte oportuno de la información, lo que limita el seguimiento efectivo al desempeño del proceso. Adicionalmente, se constató que las recomendaciones formuladas por la Oficina de Control Interno en informes anteriores no fueron acatadas, situación que ha permitido la persistencia de las debilidades identificadas y aumenta el riesgo de afectación a la calidad del servicio y al cumplimiento de los objetivos institucionales, por lo anterior se valida como hallazgo. (Pág 24)</p> <p>Criterio: De acuerdo con los procedimientos internos, es obligatorio que los responsables de la gestión de indicadores cuenten con las competencias y herramientas necesarias para realizar un monitoreo efectivo que asegure el cumplimiento de las metas y estándares.</p> <p>Causa: Ausencia de mecanismos claros para el monitoreo y control de los indicadores.</p> <p>Efecto: El incumplimiento de los indicadores puede generar un impacto negativo en el desempeño organizacional, ya que se comprometen los resultados previstos y la capacidad de realizar correcciones oportunas.</p>	Indicadores de Gestión

RECOMENDACIONES.

- Desde la Oficina de Control Interno se reitera a la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano y PQRS la obligación de publicar de manera oportuna y completa los informes de PQRSD, en cumplimiento de los principios de transparencia y divulgación proactiva de la información, teniendo en cuenta que esta recomendación ya había sido formulada en el Informe Semestral del primer semestre de 2025 y no fue atendida en su totalidad. Se insta a adoptar acciones correctivas inmediatas que garanticen la publicación periódica de los informes y el seguimiento interno que evite la reiteración de esta situación. **(Pág 11)**
- Se recomienda a los Secretarios de cada dependencia de la Administración Municipal aplicar y dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 057 de 2022, con el fin de fortalecer la gestión institucional, garantizar la adecuada atención a la ciudadanía y mitigar riesgos asociados al incumplimiento de los tiempos y procedimientos en la gestión de las PQRSD. **(Pág 13)**
- Priorizar la adopción de acciones correctivas orientadas a garantizar respuestas oportunas, fortalecer los mecanismos de seguimiento y control, optimizar la asignación de responsabilidades y mejorar la gestión de las cargas laborales, no solo para dar estricto cumplimiento a las disposiciones legales vigentes, sino también para salvaguardar los derechos de los ciudadanos, fortalecer la imagen institucional y restablecer la confianza de la comunidad en la gestión pública. **(Pág 15)**
- Se recomienda a la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano – PQRS adoptar medidas que garanticen la seguridad, integridad, confidencialidad y custodia de la información depositada en los buzones de sugerencias, en cumplimiento de los principios establecidos en la Ley 1755 de 2015, la Ley 1474 de 2011, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y las normas del MECI. En este sentido, y considerando los riesgos asociados a la manipulación, pérdida o sustracción de la información, se sugiere implementar el anclaje de los buzones como un control preventivo razonable, soportado en un análisis de riesgos, así como formalizar dicha

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: 02
	INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO	FECHA: 28/FEB/2025

medida mediante lineamientos, procedimientos o instructivos internos, que fortalezcan los mecanismos de control, transparencia y lucha contra la corrupción en la gestión de las PQRS. **(Pág 18)**

5. Se recomienda adelantar un estudio técnico y operativo que permita definir la ubicación adecuada de los buzones de sugerencias en las diferentes dependencias de la Administración Municipal, considerando criterios de accesibilidad, visibilidad, seguridad y cobertura para la ciudadanía. Con base en los resultados de dicho estudio, se deberán instalar los buzones faltantes y realizar los ajustes necesarios en aquellos ya existentes, garantizando que todos se encuentren en óptimas condiciones físicas, debidamente anclados y con mecanismos de apertura funcionales.
Así mismo, se recomienda asegurar la disponibilidad y custodia de las llaves de todos los buzones, con el fin de garantizar la apertura oportuna y la adecuada gestión de las PQRS depositadas. Finalmente, se sugiere unificar el diseño de los buzones en cuanto a logo, tamaño e imagen institucional, de manera que reflejen la identidad de la Administración Municipal y fortalezcan la confianza, reconocimiento y uso de este canal de participación ciudadana. **(Pág 19)**


6. La Oficina de Control Interno recomienda que si bien la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano – PQRS reporta la instalación de buzones de sugerencias en diversas sedes de la Administración Municipal, no se cuenta con una base de datos consolidada, actualizada y verificable que permita identificar con claridad el número total de buzones, su ubicación específica, estado físico y cobertura por dependencia. Esta situación limita el seguimiento, control y toma de decisiones oportunas frente al adecuado funcionamiento de este canal de participación ciudadana, por lo cual se hace necesario contar con una base de datos integral de los buzones de sugerencias que garantice su trazabilidad, facilite el control interno y fortalezca los mecanismos de recepción de PQRS en beneficio de la comunidad. **(Pág 19)**

7. Si bien esta recomendación ya había sido formulada durante el primer semestre de 2025, y pese a que se evidencia una actualización del procedimiento, no se observan ajustes en la información que la articulen de manera coherente con lo establecido en el Manual de Ventanilla de Atención al Ciudadano ni con lo dispuesto en el Decreto 057 de 2022 (15 Julio 2022). Esta situación pone de manifiesto la ausencia de una adecuada armonización normativa y operativa entre los documentos que regulan la gestión de las PQRS.
En este sentido, se evidencia la falta de coordinación entre el manual y el procedimiento vigente, lo cual genera inconsistencias en la aplicación de los lineamientos establecidos y debilita los controles internos asociados al proceso.
Por lo anterior, y en concordancia con lo dispuesto en el acuerdo que establece la obligación de garantizar lineamientos claros, unificados y actualizados para la atención al ciudadano, se hace necesario adoptar acciones correctivas que permitan alinear la documentación institucional, asegurar su cumplimiento y fortalecer la gestión de las PQRS en beneficio de la comunidad. **(Pág 20)**

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

Las actividades desarrolladas por la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano – PQRS, y reportadas en el informe semestral, permitieron evaluar la gestión de las dependencias frente a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), evidenciándose que, si bien la mayoría de las respuestas se emitieron dentro de los términos legales, persisten casos con respuestas extemporáneas y solicitudes vencidas. En este contexto, se reitera a todas las secretarías la obligación de atender las PQRS dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente, en observancia de los deberes propios del ejercicio de la función pública, teniendo en cuenta que su incumplimiento puede conllevar responsabilidades disciplinarias, por lo cual resulta indispensable priorizar una atención oportuna, eficiente y de calidad que garantice los derechos de los ciudadanos y fortalezca la confianza institucional.

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: 02
	INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO	FECHA: 28/FEB/2025

En conclusión, se evidencia la necesidad de fortalecer de manera integral la gestión de las PQRS en la Administración Municipal, garantizando la publicación oportuna y completa de los informes, la atención eficaz y dentro de los términos legales, la adecuada implementación y control de los buzones de sugerencias y la disponibilidad de información confiable para su seguimiento. Así mismo, se requiere armonizar y actualizar la documentación institucional, asegurando coherencia entre el Manual de Ventanilla de Atención al Ciudadano, el Procedimiento de Gestión de PQRS y la normativa vigente, con el fin de fortalecer los controles internos, la transparencia y la confianza de la ciudadanía en la gestión pública.

Se recomienda tener en cuenta que, si una recomendación se presenta de forma reiterativa en diferentes cortes de auditoría o seguimientos, y no se evidencian acciones correctivas eficaces por parte del área responsable, esta situación podrá ser considerada como un hallazgo en futuras evaluaciones.

Es preciso indicar 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. Así mismo, es responsabilidad de las dependencias y las áreas que la componen, la información suministrada por cualquier medio, para la realización de esta actividad de manera oportuna, completa, íntegra, actualizada y la de informar en su momento las posibles situaciones relevantes y/o errores que pudieran haber afectado el resultado final de la actividad.

SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO

Como mecanismo de control y en atención a las observaciones formuladas, el auditado deberá elaborar un plan de mejoramiento interno, tendiente a corregir y subsanar los puntos susceptibles de mejora, para pronunciarse sobre el particular cuenta con quince (15) días hábiles a partir de la fecha de recibo del presente informe. (Cuando se realiza auditoría se elaborará el Plan de mejoramiento y cuando se realizan seguimientos se dejarán observaciones para su respectivo control y seguimiento).

Para constancia se firma en Cajicá - Cundinamarca, a los treinta (30) días del mes enero del año dos mil veintiseis (2026).

Firma Auditores:


OMAR GIOVANNI SÁNCHEZ NOVA
 Jefe Oficina de Control Interno
 Auditor Líder


MARÍA LILIANA MARTÍNEZ BAYONA
 Profesional Universitaria
 Equipo Auditor

Proyectó: María Liliana Martínez Bayona - Profesional Universitaria
 Revisó y Aprobó: Omar Giovanni Sánchez Nova - Jefe Oficina de Control Interno