



**OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME AUDITORIA P,Q,R,S Y ATENCION AL CIUDADANO
PRIMER SEMESTRE DE 2015**

1. OBJETIVO

Dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, en su Artículo 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS que señala “... 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.” Así como el cumplimiento de la circular externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de Octubre de 2011 expedida por EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL.

2. ANALISIS DEL INFORME PRESENTADO POR LA DIRECCION ADMINISTRATIVA

2.1 ANÁLISIS INFORME PQR ENERO -JUNIO 2015

Mes	Total PRQ
Enero	18
Febrero	37
Marzo	39
Abril	40
Mayo	33
Junio	36
Julio	
Total	203

Progreso con Responsabilidad Social



Distribución de los PQRS:

ASUNTO	CANTIDAD
Derecho de petición	131
PQRS_VIRTUAL	36
QUEJA	34
RECLAMO	2
Total general	203

- Se evidencia una distribución temática de los PQRS donde en su mayoría están los derechos de petición. Situación que resulta de cuidado ya que no todos los meses son evacuados los PQRS del mes anterior, cayéndose en el riesgo de incumplir términos.

PQRS Por Dependencia:

ENTIDAD	Derecho de petición	PQRS VIRTUAL	QUEJA	RECLAMO	TOTAL GENERAL	Porcentaje
EPC	3	3			3	1.51
Instituto Cultura		1			1	0.50
Personería	1				1	0.50
Secretaria Ambiente		3	1		4	2.01
Secretaria Desarrollo Social	6	2	9		17	8.54
Secretaria General	12	5			17	8.54
Secretaria Gobierno	28	10	11	1	50	25.13
Secretaria Hacienda	18	5	2	1	26	13.07
Secretaria Obras Publicas	15	1	3		19	9.55
Secretaria Planeación	48	5	8		61	30.65
TOTAL	131	36	34	2	199	100.00

Progreso con Responsabilidad Social



De acuerdo al informe presentado y revisado obtendremos el siguiente análisis; lo evaluaremos de manera independiente, es decir dependencia por dependencia, para finalmente encontrar un punto de comparación entre las mismas.

Para tener en cuenta el número total de PQRS radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá del 1 de Enero al 30 de Junio de 2015 es 203, teniendo a abril como el mes con mayor número de PQRS (40), y a enero con el menor (18).

Para el segundo semestre este número incremento teniendo como total 162 PQR radicados en la Alcaldía.

Secretaria de ambiente:

La Secretaria de Ambiente, recibió durante el periodo de Enero a Junio de 2015, cuatro PQRS.

Cumplió	Fuera de termino	Por responder	Remitido	Total
3	1	0	0	4

Teniendo esta un buen porcentaje de cumplimiento, a pesar de la poca correspondencia que recibe.

Secretaria Desarrollo Social

La Secretaria Desarrollo Social, recibió durante el periodo de Enero a Junio de 2015, Diecisiete PQRS.

Cumplió	Fuera de termino	Por responder	Vencido	Total
14	3	0	0	17

Secretaria de Gobierno

La Secretaria de Gobierno, recibió durante el periodo de Enero a Junio de 2015, Cincuenta (50) PQRS

Cumplió	Fuera de termino	Por responder	Vencido	Total
46	1	3	0	50

Secretaria General

La Secretaria General, recibió durante el periodo de Enero a Junio de 2015, Diecisiete PQRS.

Progreso con Responsabilidad Social



Cumplió	Fuera de termino	Por responder	Vencido	Total
14	3	0	0	17

Secretaria de Hacienda

Secretaria de Hacienda, recibió durante el periodo de Enero a Junio de 2015, Veintiséis PQRS.

Cumplió	Fuera de termino	Por responder	Vencido	Total
26	0	0	0	26

Esta secretaria cuenta con un 100% como índice de cumplimiento y respuesta de las distintas PQRS que atiende.

Secretaria de Obras Públicas

La Secretaria de Obras Públicas, recibió durante el periodo de Enero a Junio de 2015, Diecinueve (19) PQRS

Cumplió	Fuera de termino	Por responder	Vencido	Total
15	2	2	0	19

Es claro que la secretaria de planeación y obras públicas son las secretarias con menor porcentaje de cumplimiento en la alcaldía.

Secretaria de Planeación

Secretaria de Planeación, recibió durante el periodo de Enero a Junio de 2015, Sesenta y uno PQRS.

Cumplió	Fuera de termino	Por responder	Vencido	Total
39	13	5	4	61

Siendo esta una de las secretarias menos efectivas a la hora de entregar respuesta a las PQRS, presentadas, a pesar del alto número de correspondencia que recibe; debería contar con un mejor tratamiento y distribución de esta información pues un porcentaje importante de PQR fueron contestadas a destiempo.

Progreso con Responsabilidad Social



PQRS CONSOLIDADO POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	CUMPLIO	FUERA DE TERMINO	POR RESPONDER	VENCIDO	TOTAL
Secretaria Ambiente	3	1			4
Secretaria Desarrollo Social	14	3			17
Secretaria General	12	5			17
Secretaria Gobierno	43	4	2	1	50
Secretaria Hacienda	26				26
Secretaria Obras Publicas	12	5	2		19
Secretaria Planeación	39	13	5	4	61
TOTAL	149	31	9	5	194

En esta sumatoria, nuevamente se ve información diferente, ya no son 203, ni 199 sino 194 el total.

Porcentaje en Términos de Cumplimiento de las Secretarías:

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO
Secretaria Ambiente	4	75%
Secretaria Desarrollo Social	17	82%
Secretaria General	17	70%

Progreso con Responsabilidad Social



Secretaria Gobierno	50	91%
Secretaria Hacienda	26	100%
Secretaria Obras Publicas	19	63%
Secretaria Planeación	61	63%
TOTAL	194	100%

- La Obligación de los funcionarios públicos es responder a los ciudadanos ese porcentaje de cumplimiento debe ser 100% es la razón de ser de la Administración Pública y no presentar variaciones como 63% para Planeación y Obras Públicas; 70% Secretaria General o 75% Secretaria de Ambiente.

OBSERVACIONES:

- Se observa que los PQRS tienen una media de 32 por mes.
- Se destaca que los meses de mayor PQRS son: abril, marzo y febrero.
- Se evidencia que en enero se respondieron más PQRS que los que fueron recibidos.
- De 203 PQRS han sido respondidos 181 correspondientes al 89%.
- El informe no permite evidenciar la cantidad de PQRS que llegan por cada uno de los medios de recepción (oficio, página Web, Internet, telefónico, verbal, etc.). No es claro porque en otra hoja habla de 403 de correspondencia.
- En marzo se evidencia que llegaron 39 solicitudes y solo un 5% ò 5 fueron respondidas, no es claro el informe.
- Es preocupante que hayan PQR con términos vencidos y no hayan sido respondidos, Control Interno disciplinario debe tomar las acciones correspondientes.
- Los datos de PQRS no incluyen información de la Secretaría de salud, es necesario establecer la razón y proceder a incluir dichas estadísticas.
- Quien elabora la estadística debe hacer la sumatoria en forma correcta porque habla de 203 y hay sólo 199, situación que ya se había presentado con los informes remitidos a la Contraloría durante la auditoría a la vigencia 2014.
- Los derechos de petición son las acciones más empleadas por los usuarios ante la alcaldía 131 totales, seguidos por PQRS en medio virtual con un total de 36, continuando con 34 quejas y finalmente 2 reclamos para un total de 203 PQRS presentadas ante la Alcaldía Municipal de Cajicá durante el periodo de Enero a Junio de 2015.
- No se realiza retroalimentación ni se evidencia cual es el proceso de seguimiento y respuesta de las sugerencias, quejas o reclamos presentadas por los usuarios.

Progreso con Responsabilidad Social



- El vencimiento de términos de respuesta de algunas PQRS podría considerarse incumplimiento de la ley.
- Los PQRS se concentran en la Secretaría de Planeación con un 30% seguido de Secretaría de Gobernó con 25% y Secretaría de Hacienda con 13%. Es necesario que en sus riesgos esté incluido el posible incumplimiento en término de respuesta a solicitudes de la ciudadanía a fin de establecer los controles necesarios y evitar, que se siga materializando este riesgo.

Se recomienda no incluir en el análisis la Personería, ni las entidades descentralizadas ya que cuentan con sus propias estadísticas.

2.2 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO ENERO A JUNIO DE 2015¹:

En lo corrido del año se han realizado encuestas 646 Encuestas a usuarios de la Alcaldía.

En los meses de Mayo y Junio se aplicaron 509 encuestas en Colegios con el propósito de medir la percepción por parte de la población juvenil sobre la administración Municipal y los servicios recibidos.

Teniendo en cuenta que deberían realizarse 30 encuestas semanales, debido a la importancia y el conocimiento de las diversas opiniones de los usuarios y beneficiarios de la alcaldía. Podría decirse que no se ha cumplido a cabalidad con este propósito.

Las siguientes fueron las preguntas realizadas a los usuarios por medio de la encuesta.

¿El tiempo que esperó en la dependencia donde acudió, fue adecuado?
¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?
¿La persona que lo atendió demuestra tener el conocimiento sobre el tema?
¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?

¹ Informe realizado por la Contratista Daniela Pérez Gómez.



¿Las instalaciones físicas son acorde para la atención al usuario?

Teniendo en cuenta que la muestra de población a quien se le aplicó la encuesta es de dos tipos la primera, usuarios de la alcaldía y la segunda estudiantes, niños y jóvenes, no se encuentra relación con las preguntas colocadas sobre la encuesta para la segunda muestra. Las preguntas no se encuentran bien diseñadas y no son coherentes con el papel que desempeñan los niños como usuarios directos de la administración municipal, por ende su opinión no es real ni verídica. Debe cambiarse y realizar una segunda encuesta destinada a colegios.

Debería diseñarse un modelo de encuesta para los funcionarios pertenecientes a la Alcaldía Municipal.

No se evidencia el proceso de retroalimentación.

2.3 ANALISIS INFORME BUZÓN DE SUGERENCIAS ENERO A JUNIO DE 2015²:

El informe sobre el cual realizaremos el análisis se basa en los formatos recolectados en los buzones ubicados en las sedes; Palacio Municipal, Secretaria de Ambiente, SISBEN y Casa de Justicia, en lo corrido del año se han encontrado en los buzones 11 formatos.

En lo transcurrido del año se han presentado 11 formatos distribuidos por meses de la siguiente manera:

Marzo	Abril	Mayo	Junio
6	1	2	2

Este número es bajo teniendo en cuenta que la opinión e información suministrada por los funcionarios es de gran valor para la administración.

Podrían plantearse estrategias de promoción del uso debido de los distintos buzones distribuidos en los lugares ya mencionados.

La distribución por secretarías es la siguiente:

Secretaría Desarrollo Social	Secretaría Planeación	Secretaría Hacienda	Secretaría Gobierno	Secretaría General	Despacho Alcalde
4	3	1	1	1	1

² Informe realizado por la Contratista Daniela Pérez Gómez.



Siendo la secretaría de desarrollo social la secretaria con mayor numero de formatos dirigidos.

La distribución de los formatos por asunto es la siguiente:

Felicitaciones	Queja funcionario	Horario de atención	Solicitudes
1	5	2	3

La felicitación fue dirigida al Despacho del Alcalde, las 5 Quejas sobre funcionario; son 4 de la Secretaria de Planeación y 1 de la Secretaria General, sobre Horario de atención es de la Secretaria de Desarrollo Social y la oficina de participación Ciudadana; las 3 solicitudes fueron dirigidas a la Secretaria de Desarrollo Social.

No se evidencia el proceso de retroalimentación, ni la comunicación de la información a sus destinatarios.

2.4 INFORME CORRESPONDENCIA 2015:

- El informe no es claro toda vez que el informe general habla de 203 solicitudes, y luego aparecen 438 correspondencias, debe haber claridad sobre este tema, porque es una de las exigencias de los entes de control de acuerdo con los hallazgos de la Auditoria Integral con enfoque Integral de la vigencia 2014.
- Es muy poco durante un semestre que Salud reciba 1 correspondencia, es necesario profundizar en ésta área que hace parte de la Administración Municipal de Cajicá.
- Debe revisarse el titulo del documento ya que pareciera que sólo es el mes de junio pero en los gráficos del informe se evidencia que fue trabajado el total del semestre.
- Secretaria de Gobierno no es una entidad, es una dependencia de la Administración Municipal de Cajicá.
- El análisis no describe el tipo de correspondencia y si requería respuesta o no, y si esta respuesta cumplir con los términos y requisitos o no.
- No se evidencia retroalimentación al usuario en ninguno de los temas trabajados.
- Falta encuesta a clientes internos.

3 ANALISIS Y OBSERVACIONES GENERALES

La información contenida en el presente informe corresponde a la verificación realizada sobre los diferentes informes solicitados y entregados por la Dirección Administrativa de la Secretaria General del Municipio, así como las auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno.

Progreso con Responsabilidad Social



Se realiza la aclaración que si bien la Ley 1437 de 2011 en su Título II derecho de petición estaba vigente para la fecha de evaluación del primer semestre de 2015, se tomara como acción de mejora lo establecido en la Ley 1755 de 30 de junio de 2015

1. Se está incumpliendo con la Ley 1437 de 2011, Título II, Art. 13, sustituida por la Ley 1755 de 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” en su Artículo 13 en cuanto al objeto y modalidades del derecho de petición, ya que según auditoría realizada por la Oficina de Control Interno si no se señala en el documento derecho de petición no se tramita como tal, cuando la ley es clara al señalar que toda actuación que inicie cualquier persona ante la autoridad implica el ejercicio del derecho de petición **sin que sea necesario invocarlo**. Se sugiere se tomen medidas inmediatas al respecto.
2. Se está incumpliendo con la Ley 1437 de 2011, Título II, Art. 14, sustituida por la Ley 1755 de 30 de Junio de 2015 en su Artículo 14 en cuanto a los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Lo anterior de acuerdo con el informe remitido por la Dirección Administrativa donde se evidencia que algunos PQRS se respondieron fuera de termino y otros no se han contestado, a pesar de haber vencido el termino para hacerlo.
3. Se está incumpliendo con la Ley 1437 de 2011, Título II, Art. 21, sustituida por la Ley 1755 de 30 de Junio de 2015 en su Artículo 21 frente al funcionario sin competencia, ya que la Ley establece un término máximo de 5 días para remitir al funcionario competente la petición y además debe enviar oficio remisorio al peticionario, situación que según las evidencias no se está cumpliendo.
4. No se está realizando seguimiento al Art. 30 de la Ley 1755 de 2015 respecto a las peticiones entre autoridades.
5. A pesar de estar en funcionamiento el software SYSMAN en el modulo de correspondencia, los funcionarios encargados en las diferentes dependencias no están haciendo usos del sistema.
6. No se está realizando la trazabilidad por parte de los servidores públicos con responsabilidades en la ventanilla de radicación de correspondencia, esto impide que los tiempos de respuesta se conozcan con exactitud.
7. Se sugiere socializar con más frecuencia las directrices establecidas en el manual de atención al ciudadano, ya que en entrevista realizada a una muestra representativa de funcionarios, manifiestan no conocerlo.
8. Se evidencia que no se realiza análisis a los PQRS recibidos de forma verbal, los recibidos por la Oficina de Control Interno, los recibidos a través de redes sociales y telefónicamente.
9. Se evidencia que el chat no se encuentra en funcionamiento.
10. Para el año 2014 se recibieron un total de 181 PQRS 98 de forma escrita y 83 a través de la página web de la administración municipal, de las cuales fueron respondidas 175, 95 en forma escrita y 80 a través de los email dados por los

Progreso con Responsabilidad Social



usuarios en el formato de pagina web³. Según informe presentado por la dirección administrativa a junio 30 de 2015, van 203 PQRS de los cuales 167 son de forma escrita y 36 virtuales, de estos, fueron respondidos 181, faltando 22 por contestar.⁴

11. Adicionalmente se establece el incumplimiento de lo solicitado por EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL, en la cual se señala: “las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, **este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.**
12. No se evidencia la aplicación de 30 encuestas semanales de satisfacción al usuario.
13. Se está dando cumplimiento parcial a la **Resolución No. 931 de 15 de diciembre de 2014** Por medio de la cual se adopta la ventanilla única en la Alcaldía de Cajicá y se dictan otras disposiciones.
14. Se está dando cumplimiento parcial a la **Resolución No. 933 de 15 de Diciembre de 2014** Por medio de la cual se adopta el manual de atención al ciudadano de la Alcaldía de Cajicá – Cundinamarca.
15. Se debe aplicar mínimo un indicador para medir la satisfacción al usuario (ej. No. De PQRS respondidas oportunamente/ No. Total de PQRS x 100).
16. No se han consolidado todos los controles a las PQRS de manera que logren reducirse las inconsistencias encontradas y algunas reiterativas, relativas a:
 - Términos contabilizados inadecuadamente.
 - Falta seguimiento a la calidad de las respuestas.
 - No se cuenta aún con herramientas tecnológicas en línea que permitan en tiempo real conocer al usuario sobre el estado de su PQRS.
 - Pese a que el instrumento de información sobre los datos del usuario contiene todos los campos necesarios a su plena identificación, se presentan debilidades en cuanto no se registran totalmente, lo cual obstaculiza mantener contacto y lograr su retroalimentación.
 - Reiteración de solicitudes o peticiones para obtener respuestas de fondo.) La línea telefónica no cuenta con un sistema de registro de las PQRS tramitadas, por lo que no es posible obtener información ni trazabilidad de las mismas.
 - Debilidades en la actualización permanente de la información, lo que impide un control permanente en tiempo real en garantía de la oportunidad del trámite de las PQRS.
 - No se cuenta con registros sobre actuaciones por responsabilidad disciplinaria en el incumplimiento del deber de oportuna resolución a PQRS.

³ Informe Contraloría de Cundinamarca, Auditoría Gubernamental modalidad Integral vigencia 2014. Pág. 74.

⁴ Informe presentado por la Dirección Administrativa de fecha Julio 13 de 2015. Pag. 24



ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ
DESPACHO MUNICIPAL

- El manejo de los documentos físicos incumple con las normas básicas de gestión documental en riesgo de la integridad e integralidad de su información.
- Debe analizarse las causas de las PQRS.

Con base en las observaciones la Oficina de Control Interno se permite presentar la siguiente Recomendación general Establecer, documentar e implementar las medidas de mejoramiento y controles necesarios a la solución de las debilidades halladas en el Sistema de las PQRS.

Es importante tener en cuenta que de acuerdo con la regulación legal y el procedimiento establecido por la entidad, la falta de atención y respuesta de fondo, el incumplimiento de los términos y el desconocimiento de los derechos de las personas constituirán falta para el servidor público y dan lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria, por lo tanto, esta oficina de control considera pertinente que se implementen de inmediato los mecanismos necesarios para el cabal cumplimiento de las funciones establecidas en la ley y que recaen sobre la Alcaldía Municipal.

Por lo anterior y según la evidencia presentada, se puede establecer que la Alcaldía Municipal de Cajicá no ha dado respuesta oportuna a algunos PQRS de la comunidad y en otros casos no se evidencia respuesta a las mismas, por lo que esta oficina de control interno remitirá el presente informe, así como el informe de la Dirección Administrativa a la Oficina de Control Interno Disciplinario para que adelante las correspondientes investigaciones que considere en cumplimiento de la normatividad vigente.

Así mismo, Se solicita por parte de la Oficina de Control Interno, realizar el respectivo Plan de mejoramiento derivado de la auditoría realizada de acuerdo con los términos establecidos por la ley.

ESTHER ADRIANA DIAZ OSSA
JEFE DE CONTROL INTERNO

Progreso con Responsabilidad Social