	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTION DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA		
	CÓDIGO: ES-GC-PC-006-FM-011	VERSIÓN: 02	FECHA: 16/03/2015

AUDITORIA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Fecha del Informe: 2/05/2016

Nombre de la Entidad: Alcaldía Municipal de Cajicá

Proceso Auditado: Gestión de Calidad – Manual de atención al ciudadano.

Objetivos

Determinar la conformidad y la no conformidad de los elementos del Sistema Integrado de Gestión con los requisitos especificados en la norma de referencia. ISO 9001:2008 / NTCGP: 1000:2009 y la conformidad con la normatividad vigente.

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la Secretaria de la Administración Municipal de Cajicá de forma presencial, a través de la Ventanilla de Atención al Ciudadano y demás medio establecidos, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar la recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

Lugar de la Auditoría:

Oficina de Control Interno

Equipo de Trabajo de Auditoría:

Esther Adriana Díaz Ossa

Martha Eloísa Bello Riaño

Fecha de Inicio de la Auditoría:




GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTION DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA		
	CÓDIGO: ES-GC-PC-006-FM-011	VERSIÓN: 02	FECHA: 16/03/2015

22/05/2016

Tiempo estimado del proceso de revisión:

4 horas

Fecha de Finalización de la Auditoría:

03/05/2016

Herramientas utilizadas

Página web

Chat Institucional

Informe PQRS Remitido por la dirección administrativa mediante memorando AMC –SG-190 de 21 de Abril de 2016.

Auditorías internas y planes de mejoramiento vigentes.

Auditorías externas y planes de mejoramiento vigentes.

PQRS recibidos a través de la oficina de control interno.

Alcance

Análisis del consolidado de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción, solicitudes de información y felicitaciones interpuestas por la comunidad, durante el período comprendido entre el 4º de enero al 15 de abril de 2016.

Revisión del cumplimiento del procedimiento de gestión de calidad – manual de atención al ciudadano.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

De acuerdo con la base de datos generada a través del informe de la Dirección Administrativa se encuentran registradas durante el primer trimestre de 2016, un total de **200 PQRS radicadas** en la Administración Municipal en los 5 medios de comunicación, de las cuales 180 son peticiones, 16 quejas y 4 sugerencias.

Análisis mensual de PQRS en el informe presentado por la Dirección Administrativa.

MES	TOTAL RADICADOS
Enero	42
Febrero	37
Marzo	70
Abril	51

El mes con más radicados fue Marzo.

Análisis por Secretarías

No.	Secretaría	Petición	Queja	Reclamos	Sugerencias/ felicitaciones
1	Planeación	57	-	-	
2	Hacienda	38	2	-	
3	Gobierno	30	9	-	2
4	Obras Publicas	20	-	-	
5	Ambiente y desarrollo económico	12	-	-	
6	General	10	1	-	
7	Desarrollo Social	8	3	-	
8	Despacho	3	1	-	2
9	Salud	2	-	-	
	total	180	16	-	4

La Secretaría que ha recibido más PQRS ha sido la Secretaría de Planeación con un total de 57 Peticiones, seguida de la Secretaría de Hacienda con 38 peticiones y 2 quejas.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

Análisis PQRS resueltos

No.	Secretaria	Resuelto en termino			
		Si	No	Tramite	Observación
1	Planeación	43	2	12	Se dio respuesta fuera de termino a 2
2	Hacienda	33	2	5	Se dio respuesta fuera de termino a 2
3	Gobierno	23	1	17	Se dio respuesta fuera de termino a 1
4	Obras Publicas	14	4	2	Se dio respuesta fuera de termino a 4
5	Ambiente y desarrollo económico	2	4	6	Se dio respuesta fuera de termino a 4
6	General	6	4	1	Se dio respuesta fuera de termino a 4
7	Desarrollo Social	5	1	5	Se dio respuesta fuera de termino a 1
8	Despacho	1	-	1	
9	Salud				No se evidencia análisis en el informe a pesar que recibió 2 peticiones.
	total	127	18	49	

Análisis Atención al Usuario mediante la aplicación de encuestas de satisfacción


Encuestas aplicadas

MES	No. encuestas
Enero	0
Febrero	7
Marzo	10
Abril	22
TOTAL	39

Según el informe remitido por la Dirección Administrativa el 21 de Abril de 2016, de 39 personas a las cuales se les aplico la encuesta de satisfacción el análisis por pregunta arroja lo siguiente:



CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ			
	GESTION DE CALIDAD			
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA			
	CÓDIGO: ES-GC-PC-006-FM-011	VERSIÓN: 02	FECHA: 16/03/2015	Página 5 de 13

- Tiempo de espera en la dependencia: 69% considera excelente el servicio prestado por la Alcaldía Municipal, 23% bueno, 5% regular y el 3% malo.
- Trato amable y cordial por parte del funcionario: 85% excelente, 15% bueno.
- Conocimiento en el tema por parte del funcionario: 82% excelente, 15% bueno, 3% regular.
- Información proporcionada dio respuesta a la necesidad del usuario: 79% excelente, 13% bueno, 5% regular, 3% malo.
- Instalaciones físicas acordes para la atención a los usuarios: 57% excelentes, 33% buenas, 5% regulares, 5% malas.

Análisis Chat Institucional

- Se evidencia en el informe remitido por la Dirección administrativa que las preguntas frecuentes por el chat corresponden a:

1. Pago impuesto predial.
2. Solicitud de citas con el Sr. Alcalde.
3. Cupos escolares.

Relacionados con la Secretaria de Desarrollo Social.

Relación PQRS recibidos por control Interno

No.	Fecha	Derecho de petición	Secretaria	Respuesta
1	27/01/2016	Queja por presentación Concejo Municipal	Secretaria de Salud	Respuesta dada por correo electrónico en término.
2	28/01/2016	Queja funcionarios Secretaria de Salud	Despacho sr Alcalde	Respuesta dada mediante memorando AMC – 04 de 29 de Febrero de 2016
3		Visita técnica predio en el Rocío	Secretaria de ambiente y desarrollo económico	AMC-SADE-007 de 14 de Enero de 2016. En término.
4	01/02/2016	PQRS interno, aclaración funciones	Secretaria de Planeación	Sin evidencia de respuesta
5	10/02/2016	Tramite liquidación acreencias laborales	Dirección Administrativa – área de talento	Respuesta dada el día 26 de Febrero de 2016, mediante



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

Calle 2 No. 4 - 07 / Tel: 8795356 / Ext: 131 /
controlinterno@cajica-cundinamarca.gov.co / Cajicá- Cundinamarca

			humano	memorando AMC – 034
6	10/02/2016	Entrega recibos de impuesto predial (no entrega del mismo)	Secretaria de Hacienda	Respuesta dada el 22 de febrero mediante oficio AMC-SH-087 de 2016.
7	12/02/2016	Solicitudes Habitantes vereda Calahorra	Secretaria de obras	Respuesta incompleta dada el día 23 de Febrero de 2016 mediante oficio AMC-SOP-0092 DE 2016. Se complementa respuesta mediante memorando AMC-SOP-0092 de fecha 2 de marzo de 2016. Quedaron 3 respuestas sin responder.
8	15/02/2016	Incumplimiento normas y especificaciones de construcción red de acueducto – Vereda Calahorra – Sector Fibrit	EPC	Remitido por competencia a la EPC, sin evidencia de respuesta.
9	26/02/2016	Queja por daño en propiedad privada por obras del municipio	EPC	Se evidencia respuesta a la usuaria el 7 de Abril, se remiten requerimientos de Control Interno a la EPC con copia a Personería Municipal.
10	29/02/2016	Queja por red social Facebook denominada Tragedia anunciada	Secretaria de obras y Secretaria de ambiente	No se evidencia respuesta por parte de esta oficina de control



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

11	07/03/2016	Queja interna contra funcionario	Secretaria de Planeación	No se evidencia respuesta por parte de esta oficina de control
12	11/03/2016	Solicitud Gobernación de Cundinamarca	Secretaria de desarrollo Social	Contestada fuera de término el día 15 de abril de 2016 mediante memorando AMC – SDS-080 de 2016 sin embargo, no se realizó visita domiciliaria.
13	11/03/2016	Solicitud certificación comercial	Secretaria General- Dirección de contratos y convenios	Contestada fuera de termino el 12 de Abril de 2016.
14	14/03/2016	Indebida atención de funcionarios	Secretaria de Planeación y Secretaria de Gobierno	Contestada fuera de termino el 12 de Abril de 2016.
15	15/03/2016	Queja contra funcionaria de Secretaria de Planeación	Secretaria de Planeación	No se evidencia respuesta a la fecha
16	13/04/2016	No pago ACINPRO por parte del instituto de cultura	Instituto de Cultura	Contestada fuera de termino, se envía oficio a control interno de fecha de recibido 15 de Abril de 2016
17	19/04/2016	Respuesta incompleta derecho de petición veeduría adulto mayor	Secretaria de desarrollo social	Se complementa respuesta mediante oficio AMC-SDS-0523 de 22 de Abril de 2016.
18	19/04/2016	No respuesta a derecho de petición 002-2016 de fecha marzo 29 de 2016 veeduría adulto mayor	Secretaria de desarrollo social	Se envía respuesta incompleta mediante oficio AMC – SDS-0502 de fecha 19-04-2016



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



20	22/04/2016	Solicitud concejal	Secretaria de Gobierno	Respuesta dada el 26 de abril mediante memorando AMC-SDG-276
21	25/04/2016	Queja por demora en el trámite de expedición de licencias de construcción	Secretaria de Planeación	En términos, aun no se evidencia respuesta.
22	26/04/2016	Solicitud proceso mínima cuantía Concejo Municipal	Concejo Municipal	Se remite por competencia por parte de esta oficina de control mediante oficio
23	27/04/2016	Remisión a control interno disciplinario queja publicación en redes sociales	Secretaria General- Control Interno disciplinario	Se responde por parte del área de prensa el 26 de abril, sin embargo, la Sra manifiesta no estar conforme.
24	2/052016	Queja interna por no funcionamiento del módulo SYSMAN en correspondencia	Dirección administrativa	No se ha recibido respuesta

Presuntas irregularidades en respuesta oportuna a derechos de petición enviadas por Control Interno a entes de control.

No.	TEMA	FECHA DE REMISION	ENTIDAD A LA QUE SE REMITE
1	Presuntas irregularidades en términos de respuesta P,Q,R,S	21-01-2016 Memorando AMC – CI 018	Control Interno Disciplinario
	Presuntas irregularidades en términos de respuesta P,Q,R,S	22-02-2016 Oficio AMC – CI 030	Personería Municipal
2	No respuesta a derechos de petición dentro del término establecido.	24-02-2016 Memorando AMC – CI – 069	Control Interno Disciplinario
3	Respuesta oportuna a memorandos de Control Interno y acciones respecto a presuntas irregularidades	25-02-2016 Memorando AMC – CI – 071	Control Interno Disciplinario



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

	en la gestión.		
4	Presuntas irregularidades Secretaria de Planeación. Respuesta PQRS y caso presunto acoso laboral a una funcionaria.	8-03-2016 Memorando AMC – CI – 079	Control Interno Disciplinario
5	Perdida de respuesta EPC a Control Interno por parte de personal de correspondencia	7-04-2016 memorando AMC–CI-098	Control Interno Disciplinario
6	Respuesta fuera de termino derechos de petición	14-04-2016 Memorando AMC – CI- 104 de 2016	Control Interno Disciplinario
7	Queja respuesta derecho de petición publicación en red social	27-04-2016 memorando AMC–CI-117	Control Interno Disciplinario

Informe de las debilidades detectadas

No. OBS	DESCRIPCION DE LA OBSERVACION	EVIDENCIA
1	Se concluye que el 14.17% de los derechos de petición radicados del 4 de Enero al 15 de Abril de 2016 se han contestado fuera de termino, por lo que es necesario se implementen acciones preventivas para evitar continuar contestando de forma inoportuna los requerimientos de la comunidad.	Informe presentado por la Dirección Administrativa de fecha 21 de Abril de 2016.
2	No se evidencia el trámite dado a las quejas interpuestas por la comunidad.	Informe presentado por la Dirección Administrativa de fecha 21 de Abril de 2016.
3	-La comunidad solicita una sala de espera en la Secretaria de Planeación. - Ampliar las oficinas en la Casa de Justicia. - Arreglar las sillas en la casa de justicia. - Informar a la Secretaria de obras la necesidad del mantenimiento de los edificios públicos. -Implementar estrategias de participación ciudadana. No se evidencia por parte de esta oficina de control la solicitud realizada a los Secretarios de despacho	Informe presentado por la Dirección Administrativa de fecha 21 de Abril de 2016.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

	respecto a lo antes mencionado.	
4	Es necesario que por parte de la ventanilla de atención al ciudadano se establezca el aproximado de visitas presenciales y virtuales a la Alcaldía Municipal, ya que las encuestas aplicadas son un universo muy reducido y no permite tener una visión más amplia de la verdadera satisfacción del usuario frente a los servicios prestados, una vez se tenga el dato es necesario incrementar la aplicación de las encuesta de satisfacción cubriendo todas las áreas de la Alcaldía Municipal, ya que las encuestas realizadas fueron aplicadas 19 en la Casa de Justicia, 9 en la secretaria de desarrollo social, 1 en Secretaria de Hacienda, 3 en Secretaria de Planeación, 3 en Secretaria de Salud y 4 en Sisben, quedando por fuera otras secretarias. Adicionalmente de las 19 aplicadas en casa de justicia se desconoce si la encuesta corresponde a usuarios de la Comisaria de Familia y la Inspección de Policía o si también fue aplicada a usuarios de la Fiscalía u otras entidades, lo que generaría un error en la percepción que necesita tener la Alcaldía Municipal frente a la satisfacción del usuario.	Informe presentado por la Dirección Administrativa de fecha 21 de Abril de 2016.
5	La Oficina de Control Interno en su proceso de auditoria se conectó en dos oportunidades al chat institucional sin recibir respuesta, dejo el mensaje por correo electrónico y tampoco obtuvo respuesta, por lo que se recomienda se analice la situación para que este tipo de situaciones no se presenten con el usuario.	Seguimiento al chat por parte de control interno.
6	No se cuenta con el protocolo de preguntas frecuentes y las que se encuentran en la página web de la Alcaldía Municipal se encuentran desactualizadas y algunas contienen información errada. Es necesario trabajar con los Secretarios de Despacho y con el web master este tema para actualizarlo en la página, lo mismo frente a la carta de trato digno al usuario y la actualización del Manual de atención al ciudadano.	Revisión pagina web



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



7	Como observaciones para la mejora continua, el contratista de la ventanilla única solicita verificar el funcionamiento de la red y aplicativo para prestar un mejor servicio y verificar y publicar los horarios de atención en el chat institucional para una mejor atención ciudadana.	
8	Análisis redes sociales: No se evidencian datos de participación en redes sociales, ni un análisis del comportamiento de las mismas frente a los temas publicados por la administración municipal, tampoco se evidencia en el informe las PQRS recibidas por este medio, las respuestas dadas a las mismas y los términos.	Informe presentado por la Dirección Administrativa de fecha 21 de Abril de 2016.
9	No se evidencian las PQRS recibidas por la Oficina de Control Interno.	Se incluye en el presente informe pero no se evidencia en el Informe presentado por la Dirección Administrativa de fecha 21 de Abril de 2016.
10	No todos los PQRS se encuentran registrados en la Ventanilla de Atención al ciudadano, ya que algunos ingresan directamente por correos institucionales que no son reportados o por correspondencia remitida directamente a las secretarías, esto impida llevar un control efectivo en los tiempos de respuesta.	Informe presentado por la Dirección Administrativa de fecha 21 de Abril de 2016.
11	Se solicita verificar el informe remitido mediante memorando AMC-SG-096 de marzo 14 de 2016, ya que contiene cifras diferentes a las radicadas en el informe remitido mediante memorando AMC – SG-190 de Abril 21 de 2016. (Señala el primero que en el mes de enero se recibieron 46 peticiones y el segundo informe señala que para el mismo mes se recibieron 42).	Comparación realizada por las funcionarias de la oficina de control interno.


Hacen parte de esta auditoria los planes de mejoramiento vigentes derivados de auditorías de gestión, calidad y de entes externos que a la fecha aún tienen observaciones y hallazgos pendientes por subsanar.



GP-CER427821

CO-SC-CER427820



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTION DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA		
	CÓDIGO: ES-GC-PC-006-FM-011	VERSIÓN: 02	FECHA: 16/03/2015

RECOMENDACIONES

Con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones, solicitudes de copia, consultas, derechos de petición y denuncias por presuntos actos de corrupción, que los ciudadanos interponen ante la Alcaldía Municipal de Cajicá, la Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones para que sean tenidas en cuenta por los Responsables de los Procesos y de las Dependencias:

1. Realizar análisis de las causas que ocasionaron las demoras presentadas en los términos de gestión de los requerimientos, relacionados con el registro de requerimiento, asignación y/o traslado por competencia, respuesta y/o solución definitiva hasta el cierre de la petición, con el fin de llevar a cabo acciones encaminadas a evitar moras en la gestión de los requerimientos.
2. Tramitar las peticiones de la ciudadanía teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, oportunidad, solución de fondo y calidez, establecidos en la normatividad vigente.
3. Actualizar los procedimientos del proceso gestión de calidad-manual de atención al ciudadano y revisar los formatos para la mejora continua.
4. Teniendo en cuenta los hallazgos evidenciados en las Auditorías Integrales realizadas en el segundo semestre del año 2015, es importante dar tratamiento a las No Conformidades y Observaciones realizadas.
5. Es necesario que desde la Dirección Administrativa se realice el monitoreo y seguimiento a la atención de los requerimientos, informando a través de memorandos su atención oportuna a las Secretarías responsables.
6. Seguir generando la cultura de que se registren en la Ventanilla de atención a ciudadano, todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información a través de circulares.
7. Continuar el fortalecimiento de los servidores en temas relacionados con el tratamiento de los requerimientos, el registro adecuado de las peticiones desde el registro hasta su cierre.
8. Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de incentivar su uso.




GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTION DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA		
	CÓDIGO: ES-GC-PC-006-FM-011	VERSIÓN: 02	FECHA: 16/03/2015

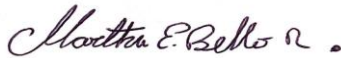
9. Las demás que mediante los anteriores planes de mejoramiento se encuentran vigentes.

Firma Auditores:



Esther Adriana Díaz Ossa

Jefe de la Oficina de Control Interno



Martha Eloísa Bello Riaño

Técnico Administrativo Oficina de Control Interno



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

Calle 2 No. 4 - 07 / Tel: 8795356 / Ext: 131 /
controlinterno@cajica-cundinamarca.gov.co / Cajicá- Cundinamarca