

 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 PQRDS
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>31</u>	Mes	<u>07</u>	Año	<u>2025</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 seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias allegadas a la Alcaldía Municipal de Cajicá a través de los diferentes canales de atención habilitados durante el primer semestre del año 2025. La Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano y PQRS es responsable del contenido de la información registrada en el Informe reportado. Por su parte, la Oficina de Control Interno tiene la responsabilidad de emitir un informe que contenga las observaciones pertinentes, si las hubiere.
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 enero al 30 de junio de 2025 conforme a los tiempos establecidos por Ley.
Criterios de la Auditoría:	Requisitos Legales: 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." 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. 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. Ley 1437 de 2011. "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. Ley 1755 del 30 de junio de 2015: Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código

 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

de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 2207 de 2022: "Por medio de la cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020".
Decreto 648 de 2017, artículo 16: Adiciónese al Capítulo 4 del título 21, Parte 2, libro 2 del Decreto 1083 de 2015, los siguientes artículos:
ARTÍCULO 2.2.21.4.9 Informes. Los jefes de control interno o quienes hagan sus veces deberán presentar los informes que se relacionan a continuación:
 b. Los informes a que hace referencia los artículos 9 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
Decreto 1081 de 2015: "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
Decreto 057 de 2022 "Por medio del cual se reglamenta el procedimiento de atención al ciudadano frente a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias de la Alcaldía Municipal de Cajicá Cundinamarca y se dictan otras disposiciones".
Resolución 1519 de 2020: "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos".
 ANEXO 1: DIRECTRICES DE ACCESIBILIDAD WEB
 ANEXO 2: ESTÁNDARES DE PUBLICACIÓN Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN
 Procedimiento de Gestión de PQRS. Código: GAC-RP-001. Versión: 8
Manual de Ventanilla de Atención al Ciudadano – Alcaldía Municipal de Cajicá.
 Carta de trato digno al usuario y ciudadano de la alcaldía municipal de Cajicá
 Evaluación de la gestión del riesgo de la entidad asociados al Proceso de Gestión de Atención al Ciudadano y PQRS.
 Isolucion

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre					
Día	/	Mes	/	Año	Desde	28/07/2025	Hasta	31/07/2025	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 fin de verificar el cumplimiento de la normatividad interna (procedimientos, manuales, instructivos, lineamientos, etc.) y externa (leyes, decretos, guías, etc.) relacionada con la Atención Integral al Ciudadano, específicamente en la respuesta oportuna a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRS) tramitadas por la Alcaldía Municipal de Cajicá, la Oficina de Control Interno realizó las siguientes actividades para evaluar la gestión y atención de las mismas por parte de los ciudadanos:

- Se solicitó a través de memorando AMC-CI-170-2025, remitido el 10/07/2025 a la Secretaria General - Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano y PQRS, la siguiente información:
 - Informe detallado de las PQRS correspondiente al primer semestre de 2025
 - Capacitaciones realizadas en atención al ciudadano y manejo del aplicativo SYSMAN durante el primer semestre 2025. Adjuntar evidencias.

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

2. La Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano y PQRS, mediante correo electrónico de fecha 23/07/2025, remite Informe el Primer Semestre 2025 a la Oficina de Control Interno.
3. 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
4. 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 se constituye en un elemento clave para el seguimiento y evaluación de los controles establecidos por la entidad, entregando de manera razonable información acerca del funcionamiento de todo el sistema, permitiendo con ello a la Alta Dirección la toma de decisiones en procura de la mejora y del cumplimiento de los objetivos institucionales.

Es preciso señalar que la Oficina de Control Interno aplica el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), es decir, cuenta con el plan de auditorías internas basados en riesgos que permite conocer los objetivos y responsables de las mismas, el cual se encuentra aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

El presente seguimiento se realizó conforme al Informe de PQRS correspondiente al primer semestre (enero-junio), de la vigencia 2025, los informes realizados por la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano y PQRS y la información suministrada por el líder del proceso.

DESARROLLO DE LA 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 primer 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 enero al 30 de junio de 2025 conforme a los tiempos establecidos por Ley.

Para el período de enero a junio 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:

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

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS–PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2025

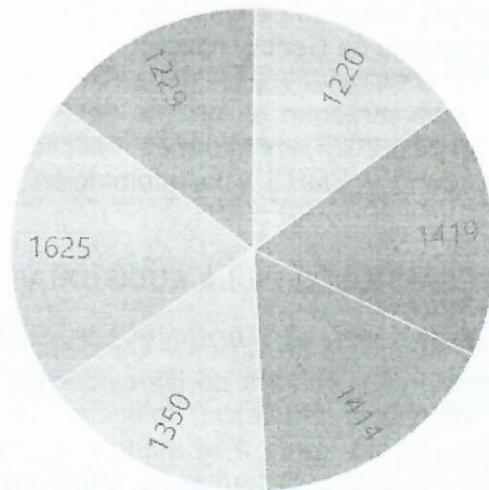
Durante el primer semestre de 2025 (01/01/2025 al 30/06/2025), la Alcaldía Municipal de Cajicá recibió un total de 8257 PQRS (Petitionen, Quejas, Reclamos y Sugerencias). Para la elaboración de este informe, se utilizó una metodología basada en la información proporcionada por varios canales, incluyendo:

- Software de gestión documental Sysman
- Software de gestión documental SAC (para la Secretaría de Salud)
- Buzón de sugerencias de la Alcaldía
- Link de la página web del municipio
- Correo electrónico institucional
- Redes sociales
- Chat institucional
- Vía telefónica

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

PQRS RADICADAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2025

PQRS PRIMER SEMESTRE 2025



- ENERO • FEBRERO • MARZO • ABRIL • MAYO
- JUNIO

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 primer semestre de la vigencia 2025.

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

Página 4 de 21

 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

• ENERO • FEBRERO • MARZO • ABRIL • MAYO
• JUNIO



PQRS RADICADAS PRIMER SEMESTRE 2025

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

Análisis de la gráfica:

La gráfica muestra la cantidad de PQRS recibidos durante el primer semestre de 2025 en la Alcaldía Municipal de Cajicá. Los resultados indican que:

- Mayo fue el mes con mayor cantidad de PQRS recibidos, con un total de 1.625.
- Enero fue el mes con menor cantidad de PQRS recibidos, con un total de 1.220.
- Los meses de junio y abril tuvieron un flujo moderado de PQRS, con 1.229 y 1.350 respectivamente.
- Febrero y marzo tuvieron una cantidad similar de PQRS, con 1.419 y 1.414 respectivamente.

Estos datos sugieren que:

- La Alcaldía Municipal de Cajicá recibió una cantidad significativa de PQRS durante el primer semestre de 2025, lo que puede indicar una alta demanda de servicios o una mayor conciencia ciudadana sobre los canales de comunicación disponibles.
- El aumento en mayo puede estar relacionado con factores específicos, como cambios en programas municipales, o eventos particulares que generaron un mayor interés ciudadano.
- La tendencia en los demás meses puede indicar patrones estacionales o variaciones en la demanda de servicios.

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

Página 5 de 21

 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

La comparación entre el primer semestre de 2025 y el semestre anterior muestra un aumento de 345 PQRS, pasando de 7.912 a 8.257. Esto representa un incremento del 4,36% en la cantidad de PQRS recibidas.

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

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

Específicamente, entre varios tipos de solicitudes, estos tipos de PQRS sobrepasan los 460 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	
	Escrito	Ventanilla Hacienda Calle 2 # 4-07 Cajicá - Cundinamarca	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. - Jornada Continua
		Radicación comunicación escrita.	Ventanilla Única Calle 2 # 4-07 Cajicá - Cundinamarca
Virtual	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
	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	Correo para Notificaciones Judiciales sjurnotificaciones@cajica.gov.co	
	Página Web	Chat Institucional	https://cajica.gov.co/
Formulario electrónico WEB		http://www.cajica.gov.co/pqrs/	El portal y los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.
Redes Sociales	Twitter - Facebook Instagram	 alcajica  Alcaldía Municipal de Cajicá	El portal y los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles

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

Telefónico	Línea fija	8837077	Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm viernes 8:00 am 4:30 pm
	Línea Celular	31523784 09	Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm viernes 8:00 am 4:30 pm
Correo Postal	La solicitud allegada por correo certificado o postal, se maneja como correspondencia y la Ventanilla debe asignar para las PQRS, número y fecha de radicado consecutivo, garantizando así el control y seguimiento de los requerimientos que presente la ciudadanía.		

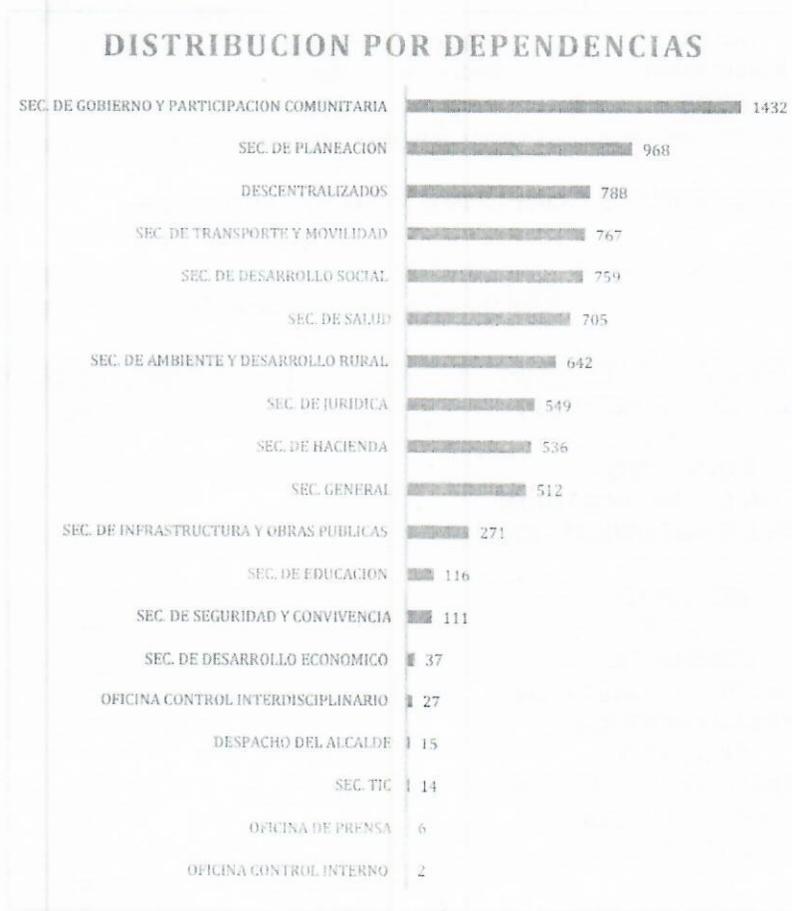
Tabla 1. Elaboración propia. Información tomada del Informe semestral de la Dirección de Atención al Usuario y Ciudadano.

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 Felicidades) por dependencia en la Alcaldía Municipal de Cajicá durante el primer semestre de 2025. Los resultados indican que:

- La Secretaría de Gobierno y participación comunitaria es la dependencia con mayor número de PQRSDF, con un total de 1432, lo que sugiere que esta área es la más demandada por los ciudadanos en términos de información, trámites y servicios.
- La Oficina de Control Interno es la dependencia con menor número de PQRSDF, con solo 2, lo que puede indicar que esta área tiene un enfoque más interno y no es tan perceptible para los ciudadanos.



Gráfica 03. Fuente. Informe semestral PQRS- Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS

Es fundamental que la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano y PQRS brinde un acompañamiento permanente a todas las dependencias de la Alcaldía Municipal de Cajicá, ya que cada una de ellas recibe una cantidad significativa de solicitudes por parte de la ciudadanía. Esto permitirá garantizar una gestión eficiente y eficaz de las Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), asegurando respuestas oportunas y satisfactorias para los

 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

usuarios. De esta manera, se fortalecerá la atención al ciudadano y se mejorará la calidad de los servicios prestados por la Alcaldía.

Uso de Canales de Atención

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.

A continuación, se presenta una tabla con el detalle del número de PQRS radicadas por cada canal de atención durante el primer 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	Redes Sociales	Página Web		SAC
0	987	6285	1	0	278	1	705

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

CLASIFICACIÓN DE LAS PQRS CONFORME A SU NATURALEZA

Dentro de la revisión realizada al seguimiento de las PQRS tramitadas durante el primer semestre del 2025, se recibieron un total de 8257 PQRS, clasificadas de la siguiente manera:

CLASIFICACIÓN PQRS	
DERECHOS DE PETICIÓN	3760
TRAMITE	2357
CONCEPTO	572
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	592
PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN	469
TUTELA	302
RECLAMO	43
QUEJA	41
CONSULTA	35
DESPACHOS COMISORIOS	19
FELICITACIONES	18
RECURSO	17
IMPUGNACIÓN DE TUTELA	11
PETICIÓN A 5 DÍAS	11
QUERELLA	10
TOTAL:	8257

Tabla 03. Elaboración propia. Información tomada del Informe semestral de la Dirección de Atención al Usuario y Ciudadano.

De las 8257 PQRSDF radicadas ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el primer semestre de 2025, se destaca que 2283 fueron presentadas por mujeres, representando un 28% del total y siendo el género con mayor participación, seguido de 2075 radicadas por hombres; asimismo, se observa que 1780 PQRSDF provinieron del sector privado y 2077 del sector público, mientras que 42 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	CONSULTAS	DERECHO DE PETICIÓN	PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	QUEJEA	QUERRELLA	RECLAMO	DESPACHO COMISORIOS	RECURSO DE REPOSICIÓN	PETICIÓN A 5 DÍAS	FELICITACION	TRAMITE	IMPUGNACION DE TUTELA	TUTELA	TOTAL
SEC. DE PLANEACION	0	27	119	37	57	1	0	0	1	5	0	1	720	0	0	968
SEC. GENERAL	1	2	68	272	53	8	0	0	0	1	0	0	107	0	0	512
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	323	0	717	24	56	6	10	0	18	1	3	3	271	0	0	1432
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	629	55	40	2	0	0	0	1	2	0	30	0	0	759
DESCENTRALIZADOS	0	0	603	9	24	6	0	0	0	3	0	0	137	0	6	788
SEC. DE SALUD	248	0	263	1	63	1	0	42	0	0	0	0	87	0	0	705
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0	71	2	9	0	0	0	0	0	0	0	29	0	0	111
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	1	349	13	43	2	0	0	0	1	0	13	344	0	1	767
SEC. DE HACIENDA	0	1	206	33	124	0	0	0	0	1	2	0	169	0	0	536
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	1	323	7	52	1	0	0	0	0	0	0	258	0	0	642
SEC. DE JURIDICA	0	0	84	10	13	0	0	0	0	3	2	0	131	11	295	549
SEC TIC	0	0	4	0	3	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	14
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	0	1	204	2	30	0	0	0	0	0	2	0	32	0	0	271
SEC. DE EDUCACION	0	1	77	0	13	3	0	0	0	0	0	0	22	0	0	116
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	1	15	2	6	0	0	0	0	0	0	1	12	0	0	37
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	0	0	13	1	1	11	0	1	0	0	0	0	0	0	0	27
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	12	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
OFICINA DE PRENSA	0	0	2	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	6
TOTAL	572	35	3760	469	593	41	10	43	19	16	11	18	2357	11	302	8257

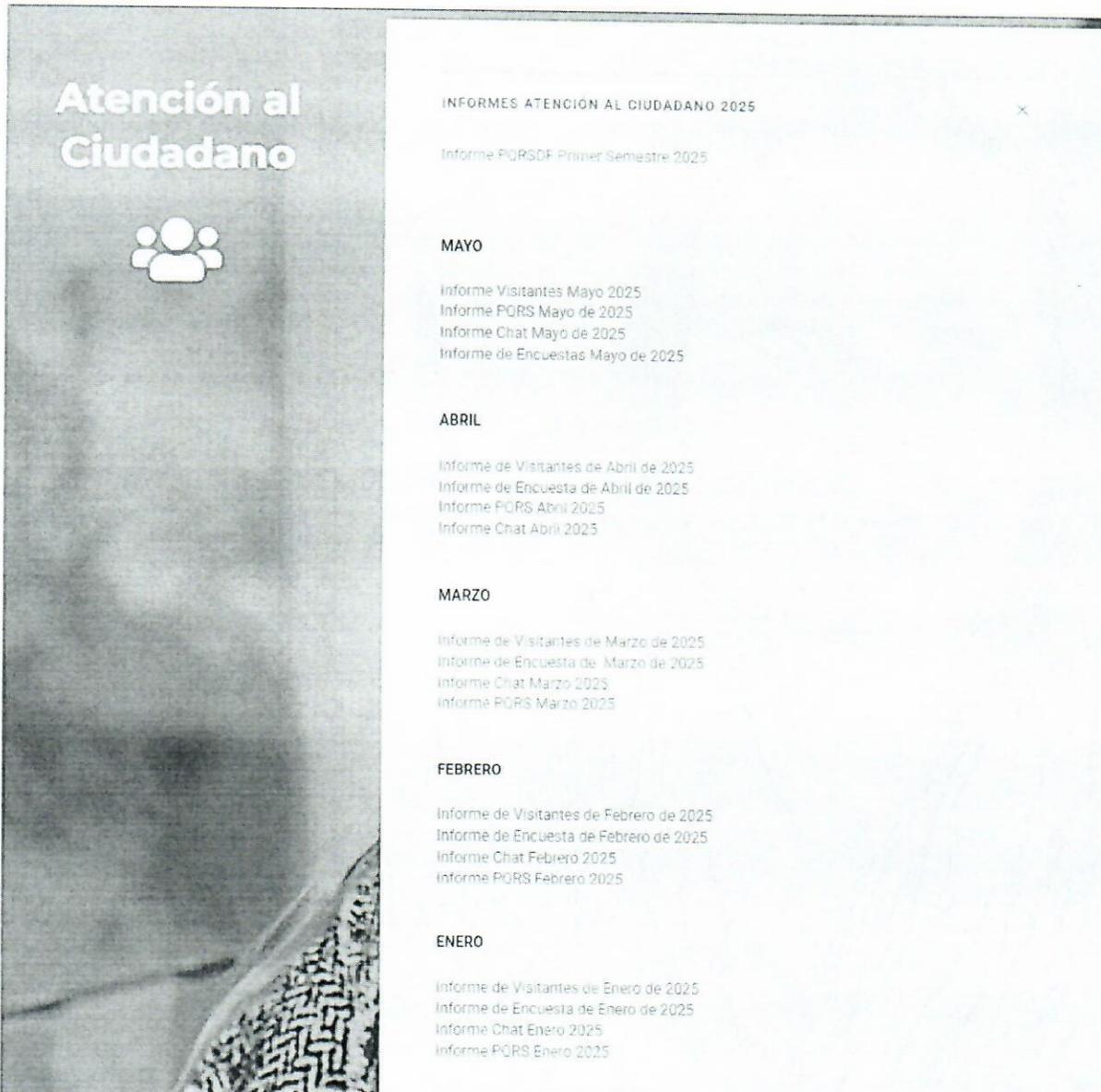
Tabla 04. Fuente. Informe semestral PQRS- Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS

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 AUDITORÍA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO	FECHA: 28/FEB/2025

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN – MANUAL DE VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el fin de evaluar el desempeño en la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) y la forma en que se atiende a los ciudadanos en los canales habilitados, se tomó como muestra las solicitudes realizadas a través del chat institucional durante el primer semestre de 2025. Para ello, se revisaron los informes correspondientes a este canal elaborados por la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano y PQRS, los cuales incluyen el total de conversaciones o chats recibidos con solicitudes de información u orientación sobre la Administración Central, especificando la cantidad de solicitudes atendidas y el nivel de satisfacción de los usuarios en el uso de este canal.



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

Sin embargo, al revisar el micrositio oficial de la Alcaldía Municipal de Cajicá, se evidenció que solo estaban publicados los informes mensuales del chat institucional correspondientes a los meses de enero a mayo, mientras que el informe del mes de junio estaba pendiente al momento de la auditoría (28 al 31 de julio). En este sentido, se exhorta a la Dirección Integral de Atención al Usuario y Ciudadano y PQRS a rendir la información de manera oportuna, conforme al principio de divulgación proactiva de la información establecido en la Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública.

La falta de transparencia y acceso a la información de manera oportuna puede generar desconfianza en la ciudadanía, afectando la credibilidad de la entidad y la percepción de su

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

compromiso con la atención y participación ciudadana. Por lo tanto, es fundamental que la Dirección Integral de Atención al Usuario y Ciudadano y PQRS priorice la publicación oportuna de los informes y garantice el acceso a la información pública de manera transparente y eficiente.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

TIEMPOS DE RESPUESTA - OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

En el primer semestre del 2025 la Alcaldía Municipal de Cajicá, se recepcionó un total de 8257 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 =

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

DEPENDENCIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINO	POR RESPONDER	VENCIDAS	NO REQUIERE	TOTAL RECIBIDAS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
SEC. DE PLANEACIÓN	845	85	5	19	14	968	89%
SEC. GENERAL	392	77	2	13	28	512	82%
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	944	297	35	124	32	1432	70%
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL DESCENTRALIZADOS	625	93	8	15	18	759	85%
SEC. DE SALUD	788	0	0	0	0	788	100%
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	562	87	7	48	1	705	80%
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	82	21	0	6	2	111	75%
SEC. DE HACIENDA	417	187	20	98	45	767	62%
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	360	122	1	34	19	536	70%
SEC. DE JURIDICA	465	126	13	20	18	642	77%
SEC. DE JURIDICA	333	38	3	11	164	549	91%
SEC TIC	11	1	0	0	2	14	92%
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	178	17	9	59	8	271	71%
SEC. DE EDUCACION	102	9	1	3	1	116	89%
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	35	0	1	0	1	37	100%
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	14	4	0	3	6	27	74%
OFICINA CONTROL INTERNO	2	0	0	0	0	2	100%
DESPACHO DEL ALCALDE	11	2	0	0	2	15	86%
OFICINA DE PRENSA	3	1	0	0	2	6	83%
TOTAL	6169	1167	105	453	363	8257	

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

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

1. Dependencias con cumplimiento del 100 %

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

- **Secretaría de Desarrollo Económico** (35 PQRS)
- **Oficina de Control Interno** (2 PQRS)
- **Descentralizados** (788 PQRS)

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

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

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

- **Secretaría de Planeación** (89%)
- **Secretaría de Desarrollo Social** (85 %)
- **Secretaría Jurídica** (91 %)
- **Secretaria de TIC** (92%)
- **Secretaría de Educación** (89%)
- **Despacho del Alcalde** (86%)

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

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

- **Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana** (70%)
- **Secretaría General** (82%)
- **Secretaría de Hacienda** (70%)
- **Secretaría de Ambiente y Desarrollo Rural** (77%)
- **Secretaría de Infraestructura y Obras Públicas** (71%)
- **Oficina de Control Disciplinario Interno** (74%)
- **Secretaría de Salud** (80%)
- **Secretaría de Seguridad y Convivencia** (75%)

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

4. Dependencias con bajo cumplimiento (< 70 %)

- **Secretaría de Transporte y Movilidad** (62%)

La dependencia que presentan un desempeño significativamente inferior al promedio general requieren atención inmediata para mejorar la eficiencia en la gestión y respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS). Con el fin de abordar esta situación, se recomienda la implementación de estrategias y controles internos efectivos que permitan optimizar los procesos y mejorar la calidad de la atención al ciudadano.

Las dependencias que han alcanzado un cumplimiento del 100% en la gestión de PQRS pueden servir como modelo para identificar buenas prácticas y estrategias exitosas que puedan ser replicadas en otras áreas. Por otro lado, las dependencias que tienen un cumplimiento entre el 70% y el 85% deben enfocarse en optimizar sus procesos internos para acercarse al cumplimiento total y mejorar la satisfacción de los ciudadanos.

Es fundamental realizar un seguimiento periódico a estos indicadores en referencia a la respuesta oportuna, para garantizar la mejora continua y la efectividad de las estrategias implementadas. De esta manera, se puede asegurar que las dependencias estén cumpliendo con los estándares de calidad y atención al ciudadano, y que se estén tomando medidas correctivas oportunas para abordar cualquier deficiencia identificada.

PQRS SIN RESPUESTA

En la siguiente tabla se muestra que, para el primer semestre del año 2025 (105) PQRS están pendientes por responder, las cuales se encuentran dentro de los términos de Ley.

DEPENDENCIA	POR RESPONDER
SEC. DE PLANEACIÓN	5
SEC. GENERAL	2
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	35
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	8
DESCENTRALIZADOS	0
SEC. DE SALUD	7
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	20
SEC. DE HACIENDA	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/FEB/2025

SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	13
SEC. DE JURIDICA	3
SEC TIC	0
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	9
SEC. DE EDUCACION	1
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	1
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	0
OFICINA CONTROL INTERNO	0
DESPACHO DEL ALCALDE	0
OFICINA DE PRENSA	0
TOTAL	105

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

PQRS FUERA DE TÉRMINO

DEPENDENCIA	FUERA DE TERMINO
SEC. DE PLANEACIÓN	85
SEC. GENERAL	77
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	297
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	93
DESCENTRALIZADOS	0
SEC. DE SALUD	87
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	21
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	187
SEC. DE HACIENDA	122
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	126
SEC. DE JURIDICA	38
SEC TIC	1
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	17
SEC. DE EDUCACION	9
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	4
OFICINA CONTROL INTERNO	0
DESPACHO DEL ALCALDE	2
OFICINA DE PRENSA	1
TOTAL	1167

Tabla 07. Elaboración propia. Información tomada del Informe semestral de la Dirección de Atención al Usuario y Ciudadano.

Durante el primer semestre de 2025, se registraron un total de 1167 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.

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 PLANEACIÓN	19
SEC. GENERAL	13
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	124
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	15
DESCENTRALIZADOS	0
SEC. DE SALUD	48
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	6
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	98
SEC. DE HACIENDA	34
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	20
SEC. DE JURIDICA	11
SEC TIC	0
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	59
SEC. DE EDUCACION	3
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	3

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

OFICINA CONTROL INTERNO	0
DESPACHO DEL ALCALDE	0
OFICINA DE PRENSA	0
TOTAL	453

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

Durante el primer semestre de 2025, se registró un total de 453 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) vencidas, lo que representa un 6% del total de radicadas en este período. La Secretaría de Gobierno y Participación Comunitaria fue la dependencia con el mayor número de PQRS vencidas, con un total de 124 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que no fueron atendidas dentro de los plazos establecidos.

Según la Oficina de Control Interno, aunque el número de PQRS aumentó en comparación con el semestre anterior, se ha evidenciado un desmejoramiento significativo en los tiempos de respuesta. En particular, se ha observado un incremento en el número de PQRS resueltas fuera de los plazos establecidos por la ley, lo que constituye un incumplimiento por parte de la Alcaldía Municipal de Cajicá de las normativas tanto externas como internas en materia de oportunidad en la respuesta a las solicitudes.

Este incumplimiento puede generar consecuencias negativas, como sanciones o procesos disciplinarios para la entidad. Por lo tanto, es fundamental que la Alcaldía Municipal de Cajicá priorice la respuesta oportuna a las PQRS, dentro de los plazos establecidos, para proteger los intereses legítimos de los usuarios y garantizar que sus quejas o solicitudes sean atendidas de manera justa y oportuna.

La respuesta oportuna a las PQRS no solo es un deber legal, sino que también permite mantener el equilibrio entre los derechos del ciudadano y los intereses de la entidad, fortalecer la imagen institucional y asegurar el cumplimiento de las obligaciones legales. En este sentido, es imperativo que la Alcaldía Municipal de Cajicá implemente medidas correctivas para mejorar los tiempos de respuesta y garantizar la atención oportuna a las PQRS, con el fin de restablecer la confianza de los ciudadanos y cumplir con las normativas legales y reglamentarias aplicables.

EFECTIVIDAD – 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 tiene la responsabilidad de evaluar la satisfacción de los usuarios a través de encuestas mensuales. Estos estudios generan informes detallados que recopilan las respuestas de ciudadanos satisfechos e insatisfechos, según las interacciones realizadas, y se retroalimentan a las diferentes secretarías para su análisis y mejora continua.

Tras revisar los informes de encuestas de satisfacción correspondientes al primer semestre del año 2025, publicados en la página web de la Alcaldía Municipal, se logró determinar el nivel de satisfacción ciudadana durante este período. A continuación, se presentan los resultados obtenidos:

- Nivel de satisfacción: Los informes mensuales ofrecen una visión detallada de la percepción ciudadana sobre los servicios y atención proporcionada por la Alcaldía.
- Retroalimentación: La retroalimentación a las secretarías permite ajustar y mejorar los procesos y servicios, garantizando una atención más eficiente y efectiva a los ciudadanos.
- Mejora continua: La implementación de estas encuestas y la publicación de los informes correspondientes promueven la transparencia y la mejora continua en la gestión de PQRS, fortaleciendo la confianza de los ciudadanos en la institución.

Estos resultados permiten identificar áreas de mejora y fortalecer la atención al ciudadano, garantizando una gestión más eficiente y efectiva de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

 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

Una vez revisadas las encuestas publicadas en la página web de la Alcaldía, se evidenció que están disponibles las encuestas de satisfacción correspondientes a los meses de enero, marzo, abril y mayo. Sin embargo, para el mes de febrero, se encontró un reporte, pero al revisarlo, se determinó que no contenía el informe de encuesta, sino el Informe de Registro de Visitantes del mes de febrero. Además, no se encontró ningún reporte para el mes de junio. Según lo establecido estos reportes deben ser publicados periódicamente, por lo que se sugiere actualizar la página web con los informes correspondientes a febrero y junio.

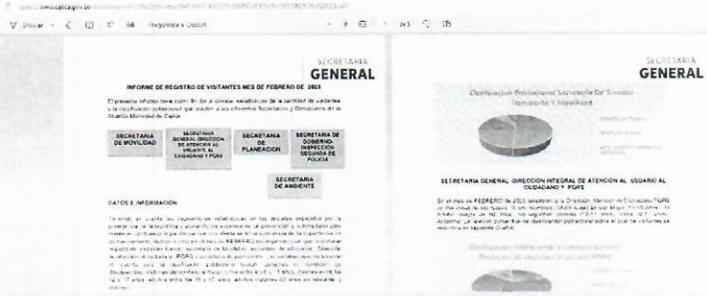
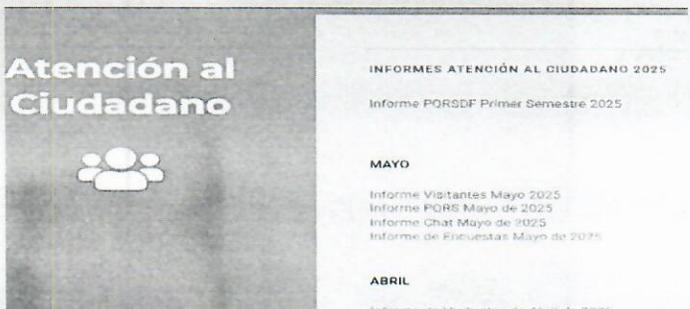
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
MES	LINK	OBSERVACIONES OCI
ENERO	INFORME DE ENCUESTAS ENERO 2025.pdf	81.59%
FEBRERO	INFORME DE ENCUESTAS FEBRERO 2025.pdf	<p>REPORTE NO COINCIDE</p> <p>Al revisar no se encuentra el informe de encuesta se evidencia el Informe De Registro De Visitantes Mes De Febrero De 2025.</p> 
MARZO	INFORME DE ENCUESTAS MARZO 2025.pdf	90.61%
ABRIL	INFORME DE ENCUESTAS ABRIL 2025.pdf	81.67%
MAYO	INFORME ENCUESTAS MAYO 2025.pdf	83.42%
JUNIO	NO HAY REPORTE	<p>Una vez revisada la pagina se evidencia que no hay informacion relacionada con el mes de Junio.</p> 

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

De acuerdo con el análisis efectuado se concluye que, para el primer semestre de la vigencia 2025 el nivel de satisfacción promedio en la atención a los usuarios fue del 84,3%.

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

Datos de nivel de satisfacción de atención al ciudadano

satisfacción = [81.59, 90.61, 81.67, 83.42]

Calcular el porcentaje promedio de satisfacción:

promedio satisfacción = sum(satisfacción) / len(satisfacción) = promedio satisfacción

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

De conformidad con las actividades previstas en el procedimiento interno de Gestión de PQRS, durante el primer semestre del 2025 se realizaron los siguientes Informes de retroalimentación de encuestas:

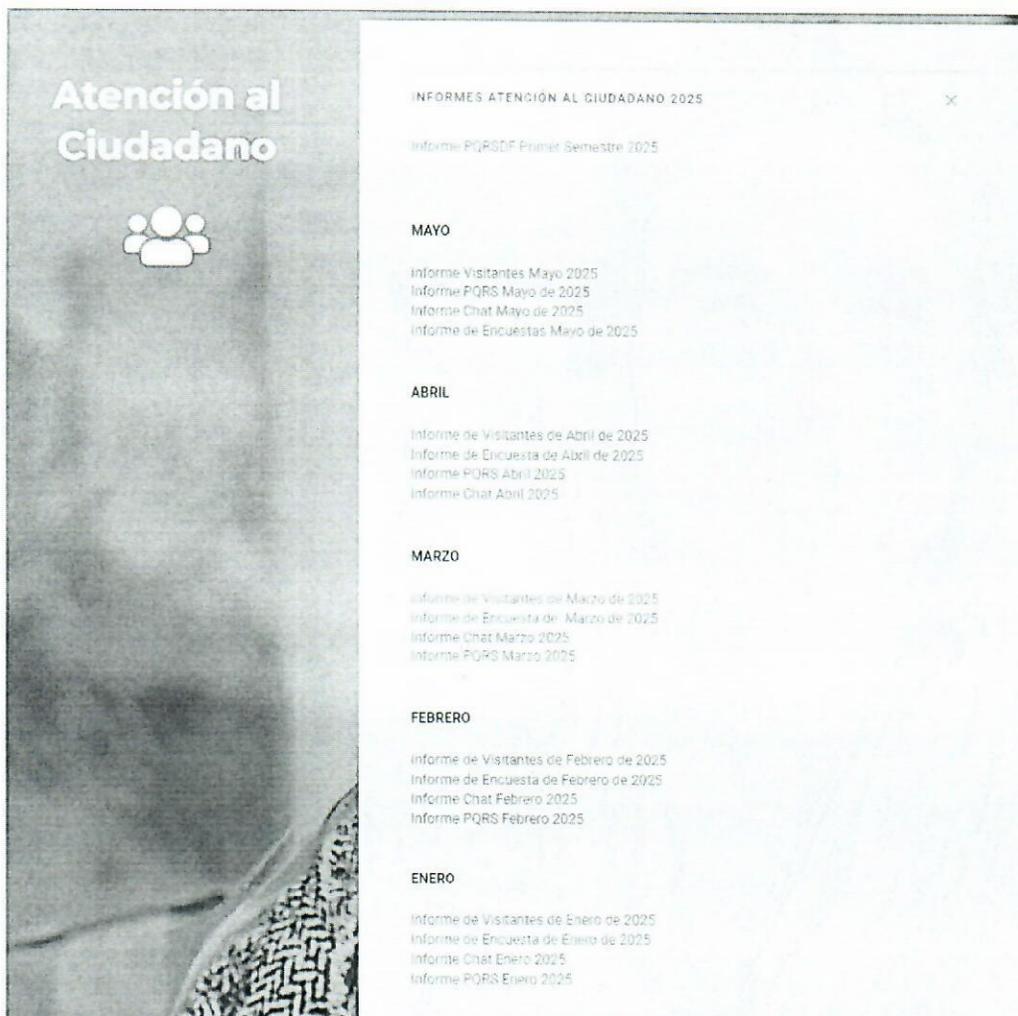
 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA	CÓDIGO: GEM-FM-022
	FORMATO	VERSIÓN: 02
	INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO	FECHA: 28/FEB/2025

INFORMES DE RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS PRIMER SEMESTRE 2025

MES	LINK	OBSERVACIONES OCI
ENERO	/	NO HAY REPORTE
FEBRERO	/	NO HAY REPORTE
MARZO	/	NO HAY REPORTE
ABRIL	/	NO HAY REPORTE
MAYO	/	NO HAY REPORTE
JUNIO	/	NO HAY REPORTE

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

Quedando como evidencia en el presente seguimiento que los Informes de retroalimentación de encuestas de los meses de enero, febrero, marzo, abril mayo y junio no se encuentran publicados en la página web de la Administración Municipal.



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

Buzón de Sugerencias

Una vez revisada la información compartida por la Dirección para el respectivo seguimiento, se constató que no se aporta información referente a la apertura de buzones, lo cual es vital para garantizar que esta apertura se dé acorde a lo establecido en los procedimientos y normativas vigentes. Sin embargo, al revisar el procedimiento y el manual de ventanilla de atención al ciudadano, se evidenció una discrepancia significativa que debe ser solucionada de manera inmediata para tener información unificada y garantizar el cumplimiento de lo establecido. Esta divergencia puede generar confusiones y dificultades en la atención al ciudadano, por lo que es fundamental que se tomen medidas correctivas para unificar los criterios, y así asegurar una atención eficiente y efectiva a los ciudadanos, cumpliendo con los estándares y normativas establecidas.

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

Se ha detectado una discrepancia en la información relativa a la apertura de buzones entre el Manual de Ventanilla de Atención al Ciudadano y el Procedimiento de Gestión de PQRS. Según el Manual de Ventanilla de Atención al Ciudadano, la apertura de buzones debe realizarse cada 15 días, mientras que el Procedimiento de Gestión de PQRS establece que debe hacerse cada 20 días, se recomienda:

- Verificar la información: Revisar ambos documentos para confirmar la discrepancia y determinar cuál es la frecuencia correcta para la apertura de buzones.
- Unificar la información: Actualizar el Manual de Ventanilla de Atención al Ciudadano y/o el Procedimiento de Gestión de PQRS para garantizar que la información sea coherente y precisa.

Es fundamental resolver esta discrepancia para garantizar la adecuada prestación del servicio y mantener la transparencia en la gestión de PQRS. La unificación de la información permitirá 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.

Fuente: Manual de Ventanilla de Atención al Ciudadano

CÓDIGO: GAC-PR-001 VERSIÓN: 8 FECHA: 2/Jul/2025 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PQRS

<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px;"> <p>Buzón de Sugerencias</p> <p>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.</p> </div>		
3	<p>Digitalizar</p> <p>Cuando la solicitud se reciba en físico, esta se escanean junto a los anexos para garantizar la visualización de la PQRS de manera instantánea en el usuario asignado, quien tiene la responsabilidad</p>	<p>Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS Funcionario Encargado</p>
		APLICATIVO SYSMAN

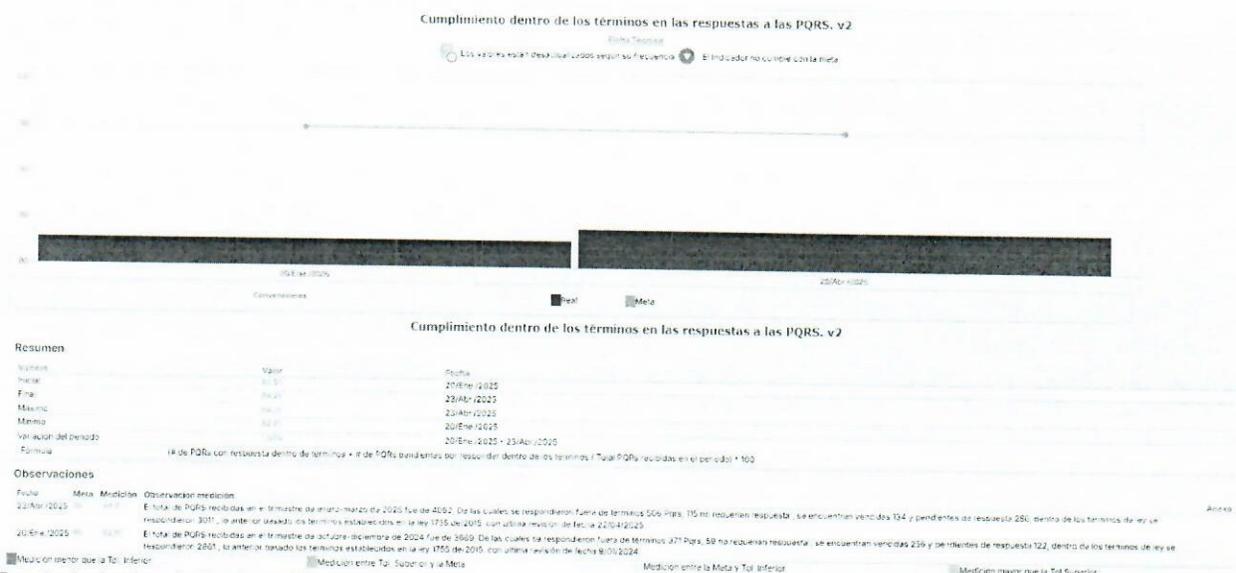
Fuente: Procedimiento de Gestión de PQRS

INDICADORES (Información tomada de Isolucion)

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

El indicador de gestión "Cumplimiento dentro de los términos en las respuestas a las PQRS" ha registrado una medición actual de 84.21%, por debajo de la meta establecida del 95%. Esta situación puede interpretarse como un riesgo para la eficacia y eficiencia en la Gestión de Atención al Ciudadano y PQRS, ya que no se está cumpliendo con los tiempos y especificaciones acordadas con los usuarios y partes interesadas.

 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



Comparando con el trimestre anterior, donde se alcanzó un 82.91%, se observa una ligera mejora en la medición actual. Sin embargo, ambos valores están considerablemente por debajo de la meta del 95%, lo que indica que aún es necesario implementar acciones correctivas y de mejora continua.

Trimestre	Medición (%)	Meta (%)
Enero - Marzo 2025	84.21	95
Octubre - Diciembre 2024	82.91	95

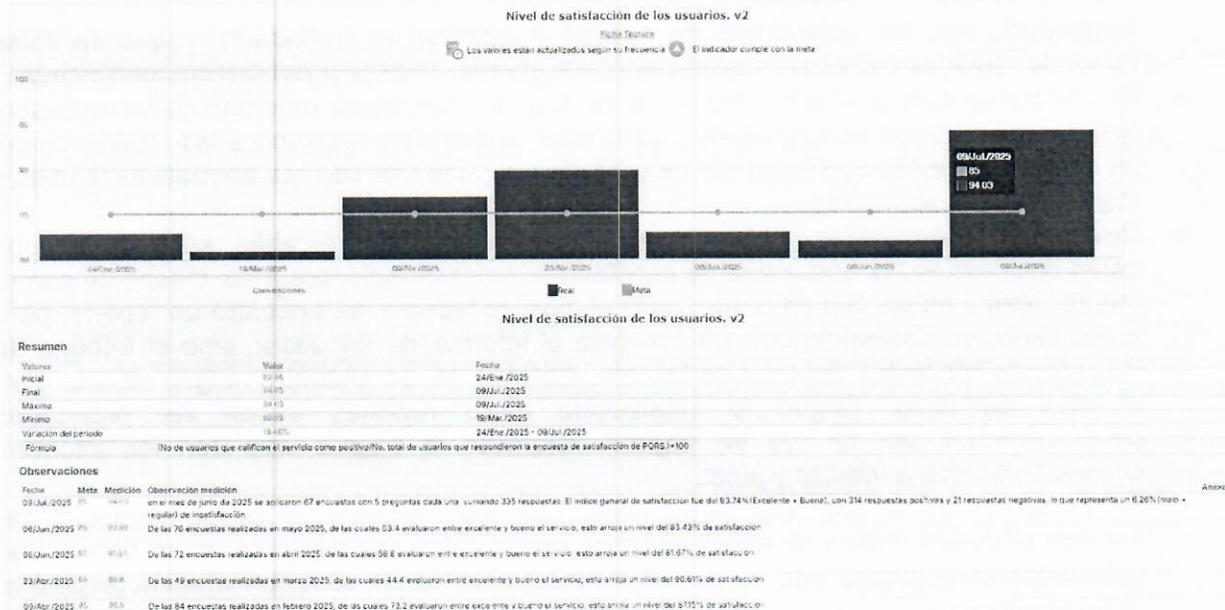
Tabla 11. Isolucion. Indicadores de Gestión

Es imperativo revisar los procesos internos, capacitar al personal y posiblemente aumentar los recursos para gestionar las PQRs de manera más efectiva, y así asegurar la satisfacción y el bienestar de los ciudadanos alineándose con la visión y misión de la administración municipal.

Dada la naturaleza crítica de este indicador para el servicio al ciudadano, se recomienda realizar un análisis profundo de las causas raíz que contribuyen al incumplimiento de los términos. Esto podría incluir entrevistas con el personal, encuestas de satisfacción a usuarios y una revisión de las herramientas tecnológicas empleadas.

Nivel De Satisfacción De Los Usuarios. V2

El indicador "Nivel de satisfacción de los usuarios" busca evaluar la eficacia de los servicios prestados por la Administración Municipal de Cajicá, y su alineación con la misión y visión organizacional. Este indicador se mide mensualmente y tiene una meta establecida del 85%. Analizando los datos históricos provistos, se observa una tendencia fluctuante pero generalmente positiva en los últimos meses, con valores que oscilan entre el 80.95% y 94.03%. Este comportamiento sugiere que, aunque se han alcanzado picos satisfactorios, aún existen períodos donde el rendimiento es subóptimo en relación con la meta establecida.



Fuente: Isolucion - Indicadores De Gestión

Análisis Comparativo

Fecha	Valor de Medición (%)	Valor Estimado (%)	Meta (%)	Descripción
9/07/2025	94.03	94.03	85	Excelente índice de satisfacción, con mayoría de respuestas positivas.
6/06/2025	82.89	82.89	85	Índice de satisfacción ligeramente por debajo de la meta.
6/06/2025	81.94	81.94	85	Índice de satisfacción ligeramente por debajo de la meta.
23/04/2025	89.8	89.8	85	Superación de la meta con un buen margen.
9/04/2025	86.9	86.9	85	Satisfacción por encima de la meta.
19/03/2025	80.95	80.95	85	Índice de satisfacción por debajo de la meta.
24/01/2025	82.86	82.86	85	Índice de satisfacción ligeramente por debajo de la meta.

Tabla 11. Isolucion. Indicadores de Gestión

Para mejorar la consistencia en la satisfacción del usuario, se recomienda implementar acciones correctivas en los meses donde el indicador se sitúa por debajo de la meta. Estas podrían incluir capacitación adicional para el personal, mejorar los canales de comunicación con los ciudadanos, y revisar y optimizar los procesos internos. Asimismo, es esencial continuar con la monitorización del indicador para asegurar que las medidas implementadas sean efectivas y hacer ajustes según sea necesario.

RECOMENDACIONES.

- Se exhorta a la Dirección Integral de Atención al Usuario y Ciudadano y PQRS a rendir la información de manera oportuna en el micrositio <https://cajica.gov.co/informes-atencion-al-ciudadano/#>, con relación a los informes del mes de julio conforme al principio de divulgación proactiva de la información establecido en la Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública.
- Es fundamental realizar un seguimiento periódico a estos indicadores en referencia a la respuesta oportuna, para garantizar la mejora continua y la efectividad de las estrategias implementadas. De esta manera, se puede asegurar que las dependencias estén

 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

- cumpliendo con los estándares de calidad y atención al ciudadano, y que se estén tomando medidas correctivas oportunas para abordar cualquier deficiencia identificada.
- Es imperativo que la Alcaldía Municipal de Cajicá implemente medidas correctivas para mejorar los tiempos de respuesta y garantizar la atención oportuna a las PQRS, con el fin de restablecer la confianza de los ciudadanos y cumplir con las normativas legales y reglamentarias aplicables.
 - Revisadas las encuestas publicadas en la página web de la Alcaldía, se evidenció que están disponibles las encuestas de satisfacción correspondientes a los meses de enero, marzo, abril y mayo. Sin embargo, para el mes de febrero, se encontró un reporte, pero al revisarlo, se determinó que no contenía el informe de encuesta, sino el Informe de Registro de Visitantes del mes de febrero. Además, no se encontró ningún reporte para el mes de junio. Según lo establecido estos reportes deben ser publicados periódicamente, por lo que se sugiere actualizar la página web con los informes correspondientes a febrero y junio.
 - Se evidencia en el presente seguimiento que los Informes de retroalimentación de encuestas de los meses de enero, febrero, marzo, abril mayo y junio no se encuentran publicados en la página web de la Administración Municipal, se recomienda la respectiva publicación.
 - Se ha detectado una discrepancia en la información relativa a la apertura de buzones entre el Manual de Ventanilla de Atención al Ciudadano y el Procedimiento de Gestión de PQRS. Según el Manual de Ventanilla de Atención al Ciudadano, la apertura de buzones debe realizarse cada 15 días, mientras que el Procedimiento de Gestión de PQRS establece que debe hacerse cada 20 días, se recomienda:

Verificar la información: Revisar ambos documentos para confirmar la discrepancia y determinar cuál es la frecuencia correcta para la apertura de buzones.

Unificar la información: Actualizar el Manual de Ventanilla de Atención al Ciudadano y/o el Procedimiento de Gestión de PQRS para garantizar que la información sea coherente y precisa.

- Es fundamental resolver esta discrepancia para garantizar la adecuada prestación del servicio y mantener la transparencia en la gestión de PQRS. La unificación de la información permitirá mejorar la eficiencia y efectividad en la atención al ciudadano.
- El indicador de gestión "Cumplimiento dentro de los términos en las respuestas a las PQRS" ha registrado una medición actual de 84.21%, por debajo de la meta establecida del 95%. Esta situación puede interpretarse como un riesgo para la eficacia y eficiencia en la Gestión de Atención al Ciudadano y PQRS, ya que no se está cumpliendo con los tiempos y especificaciones acordadas con los usuarios y partes interesadas, recomienda la revisión y seguimiento constante a dicho indicador.
 - Desde la Oficina de Control Interno se enfatiza en la importancia de tener al personal que atiende la ventanilla de correspondencia debidamente capacitado en los protocolos de atención, ya que, un equipo de trabajo bien capacitado puede identificar áreas de mejora dentro del proceso de atención, ofrecer sugerencias y estar más dispuesto a adoptar cambios que optimicen la gestión de la correspondencia, esto contribuye al desarrollo de prácticas más efectivas y a la mejora constante de la calidad en el servicio.
 - De acuerdo con la evaluación realizada la Oficina de Control Interno recomienda la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano y PQRS que se cumplan con las actividades plasmadas en los procedimientos y manuales internos para la Gestión de las PQRS, esto permite organizar y optimizar el trabajo, evitando improvisaciones que puedan generar errores o demoras, facilita la trazabilidad y el control de las actividades, asegurando que todas las solicitudes sean atendidas correctamente, garantizando un servicio eficiente y oportuno, mejorando la experiencia del ciudadano.
 - Por último, se exhorta a la Dirección Integral de Atención al Usuario y Ciudadano y a PQRS a rendir la información de manera oportuna, conforme al principio de divulgación proactiva de la información establecido en la Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública, toda vez que, la falta de transparencia y acceso a la información de manera oportuna puede generar desconfianza en la ciudadanía, afectando la credibilidad de la entidad y la percepción de su compromiso con la atención y participación ciudadana.

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

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

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

Las actividades realizadas por la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano y PQRS, reportadas en el informe semestral, permitieron evaluar la respuesta de las dependencias a las diferentes Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS). Aunque la mayoría de las respuestas se recibieron dentro del plazo establecido, algunas se encontraron fuera de término y otras vencidas. Por lo tanto, se insta a todas las secretarías a responder las PQRS dentro de los plazos establecidos por ley, en cumplimiento de su deber como servidores públicos. La omisión de estas obligaciones legales podría derivar en sanciones disciplinarias, por lo que es fundamental que se priorice la atención oportuna y eficiente a las PQRS para garantizar el cumplimiento de los deberes legales y la satisfacción de los ciudadanos.

Es fundamental implementar actividades que enfatizan el enfoque del servicio y atención al ciudadano. La adecuada implementación de protocolos de atención por parte del personal que opera en la ventanilla de correspondencia de la entidad es crucial para garantizar una atención uniforme, clara y eficiente. Esto permite brindar una experiencia más satisfactoria a los usuarios, fortalecer la confianza en la entidad y promover una atención orientada a la mejora continua del servicio público. La implementación efectiva de estos protocolos contribuirá significativamente a elevar la calidad del servicio y la percepción positiva de la entidad por parte de los ciudadanos.

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.

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

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

oe