

 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 INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL A LA GESTIÓN DE LAS PQRS OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	29	Mes	07	Año	2026
-------------------------------------	-------------	-----------	------------	-----------	------------	-------------

Aspecto Evaluable (Unidad Auditable):	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Lina Eva Salinas Morón - Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano y PQRS.
Objetivo de la Auditoría:	Realizar el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS) recibidas por la Alcaldía Municipal de Cajicá a través de los diferentes canales de atención habilitados, durante el primer semestre de la vigencia 2026. La Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano, junto con el proceso de PQRS, es responsable de la veracidad, integridad y contenido de la información registrada en el informe correspondiente. Por su parte, la Oficina de Control Interno es responsable de emitir el respectivo informe de seguimiento, en el cual se consignarán las observaciones y recomendaciones a que haya lugar.
Alcance de la Auditoría:	Evaluar el desempeño en la recepción, trámite y respuesta a las PQRS radicadas a la Alcaldía Municipal de Cajicá durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2026 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

 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

	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 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 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	27/07/2026	Hasta	29/07/2026	Día	/	Mes	/	Año	/
							D / M / A		D / M / A						
Jefe Oficina de Control Interno - Auditor Líder									Omar Giovanni Sánchez Nova						
Equipo Auditor									Omar Giovanni Sánchez Nova						

METODOLOGÍA:

Con el propósito de verificar el cumplimiento de la normatividad interna (procedimientos, manuales, instructivos, lineamientos, entre otros) y externa (leyes, decretos, guías y demás disposiciones aplicables) relacionada con la Atención Integral al Ciudadano, en especial la

 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

concerniente a la oportunidad en la respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRS) tramitadas por la Alcaldía Municipal de Cajicá, la Oficina de Control Interno llevó a cabo las siguientes actividades orientadas a evaluar la gestión y atención brindada a los ciudadanos:

1. Se solicitó a través de memorando AMC-CI-125-2026, remitido el 01/07/2026 a la Secretaria General - Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano y PQRS, la siguiente información:
 - Informe detallado de las PQRS correspondiente al primer semestre de 2026; esto del 1 de enero de 2026 al 30 de junio de 2026.
 - Capacitaciones realizadas en atención al ciudadano y manejo del aplicativo SYSMAN durante el primer semestre de 2026. Incluye capacitaciones al personal y colaboradores de PQRS y a las dependencias. Adjuntar evidencias.
 - Se solicita información relacionada con los buzones de sugerencias ubicados en las diferentes dependencias de la Administración Municipal, indicando el número total de buzones instalados en cada sede, su ubicación específica dentro del lugar asignado y el estado actual de los mismos. Así mismo, se requiere identificar cuántas sedes no cuentan con buzones de sugerencias y exponer las razones correspondientes de dicha ausencia.

Esta información debía ser remitida a más tardar el **martes 14 de julio de 2026**.

2. 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
 - Apertura de Buzones

RESUMEN EJECUTIVO:

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

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

El presente seguimiento se realizó con base en el Informe de PQRS correspondiente al primer semestre (enero - junio) de la vigencia 2026, los informes elaborados por la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano y el proceso de PQRS, así como la información suministrada por el líder del proceso.

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO:

La Oficina de Control Interno del Municipio de Cajicá – Cundinamarca, realizó el seguimiento a

 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

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 2026, 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 Alcaldía, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2026 conforme a los tiempos establecidos por Ley.

Para el período de enero a junio de 2026, se tomó como referencia el Informe Semestral de PQRS proporcionado por la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano. Con base en esta información, se pudo determinar lo siguiente:

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS–PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2026

En el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, fueron radicadas ante la Alcaldía Municipal de Cajicá un total de 8765 PQRSDF, conforme a la información suministrada por el software de radicación *Workflow Sysman*, el software de Gestión Documental del SAC (para el caso de la Secretaría de Salud), el buzón de PQRSDF de la Alcaldía Municipal de Cajicá, el formulario web de PQRSDF dispuesto en la página web institucional, así como los canales de atención ciudadana habilitados, entre ellos: correo electrónico institucional, redes sociales, chat institucional, línea telefónica fija, línea móvil y WhatsApp institucional.

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

ESTADO DE PRIMER SEMESTRE (ENERO-JUNIO) DE 2026

Durante el primer semestre de 2026 se evidencia el siguiente comportamiento en la radicación de PQRSDF por mes:

- Enero: 1155 registros
- Febrero: 1599 registros
- Marzo: 1498 registros
- Abril: 1570 registros
- Mayo: 1474 registros
- Junio: 1469 registros

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

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



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

A continuación, se relaciona el comportamiento mes a mes de las PQRs correspondiente al primer semestre de la vigencia 2026.

Análisis mensual de PQRSDF – Primer Semestre 2026

Total radicado: 8765 PQRSDF

Con base en la gráfica, se observa el comportamiento mensual de los registros entre enero y junio. En total, durante este periodo se registraron 8.765 registros, con un promedio mensual de 1.461 registros.

La tendencia evidencia un incremento importante entre enero y febrero, seguido de fluctuaciones moderadas durante los meses restantes. A partir de marzo, los registros se mantienen relativamente estables, oscilando entre 1.469 y 1.570 registros, lo que indica un comportamiento constante después del fuerte crecimiento inicial.

Análisis por mes

Enero – 1.155 registros

- Es el mes con el menor número de registros del semestre.
- Representa el punto de partida del periodo analizado.
- Se encuentra 306 registros por debajo del promedio mensual, equivalente a un 20,9 % menos.

Febrero – 1.599 registros

- Registra el valor más alto de todo el semestre.
- Presenta un incremento de 444 registros respecto a enero, lo que corresponde a un crecimiento del 38,4 %, siendo la mayor variación positiva entre meses.
- Supera el promedio mensual en 138 registros.

Marzo – 1.498 registros

- Presenta una disminución de 101 registros (-6,3 %) frente a febrero.

 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 mantiene 37 registros por encima del promedio.

Abril – 1.570 registros

- Muestra una recuperación respecto a marzo, con un aumento de 72 registros (+4,8 %).
- Es el segundo mejor resultado del semestre, apenas 29 registros por debajo del máximo alcanzado en febrero.
- Refleja una recuperación de la tendencia positiva.
-

Mayo – 1.474 registros

- Disminuye 96 registros (-6,1 %) en comparación con abril.
- Aunque presenta una leve reducción, permanece muy cercano al promedio mensual.
- Continúa evidenciando estabilidad en el comportamiento de los registros.

Junio – 1.469 registros

- Registra una ligera disminución de 5 registros (-0,3 %) frente a mayo.
- Es el mes más estable del cierre del semestre, prácticamente igual al promedio general.
- Sugiere una estabilización del volumen de registros al finalizar el periodo.

Clasificación de PQRSDF

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

DERECHO DE PETICION
 TRAMITE
 PETICION DE INFORMACION
 INFORMATIVO
 PETICION DE DOCUMENTACION

Específicamente, entre varios tipos de solicitudes, estos tipos de PQRS sobrepasan las 469 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
		de 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 Ventanilla Única Calle 2 # 4-07 Cajicá - Cundinamarca	Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm viernes 8:00 am 4:30 pm lunes a jueves 8:00 am - 5:30 pm viernes 8:00 am - 4:30 pm
Virtual	Correo electrónico	Sede el Bohío	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
		de Sede Secretaría de Salud Sede Casa de Justicia	
	Correo electrónico	ventanillapqrs-alcaldia@cajica.gov.co	El portal y los correos electrónicos

 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

electrónico

Correo para
Notificaciones Judiciales
sjurnotificaciones@cajica.gov.co

encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.

Chat Institucional <https://cajica.gov.co/>

Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm viernes 8:00 am 4:30 pm lunes a jueves 8:00 am - 5:30 pm viernes 8:00 am - 4:30 pm

Página Web

Formulario electrónico WEB
<http://www.cajica.gov.co/pqrs/>

El portal y los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.

Redes Sociales Twitter - Facebook Instagram



alcajica



Alcaldía Municipal de Cajicá

El portal y los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles

Telefónico

Línea fija 8837077

Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm viernes 8:00 am 4:30 pm

Línea Celular 31523784 09

Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm viernes 8:00 am 4:30 pm

Correo Postal

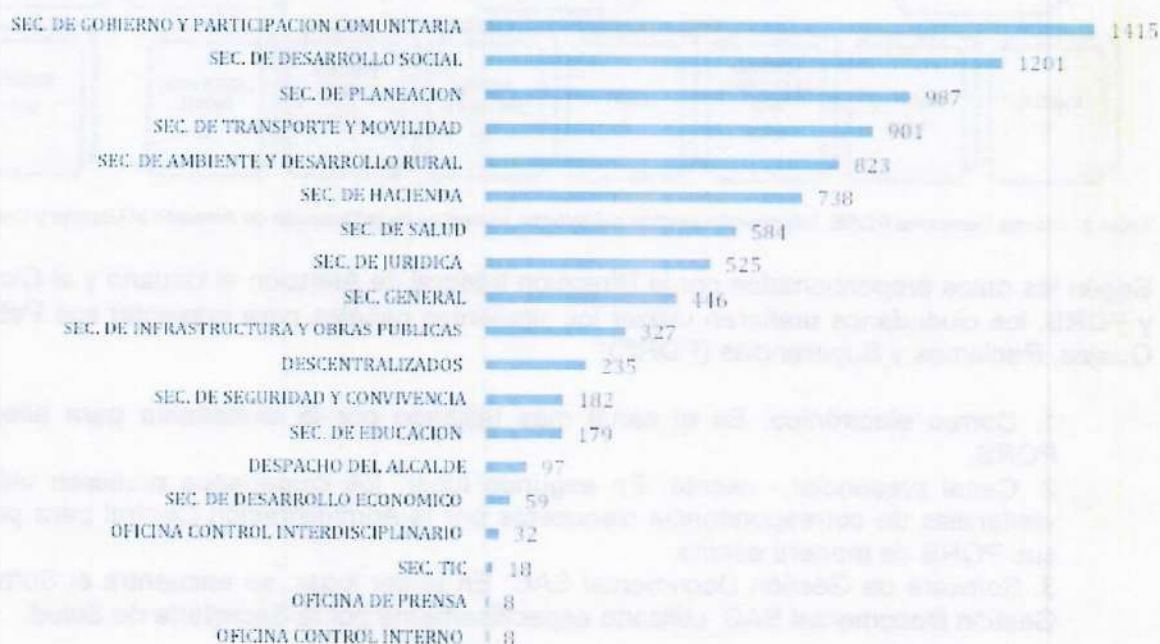
La solicitud allegada por correo certificado o postal, se maneja como correspondencia y la Ventanilla debe asignar para las PQRS, número y fecha de radicado consecutivo, garantizando así el control y seguimiento de los requerimientos que presente la ciudadanía.

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

GRAFICA DISTRIBUCION DE PQRS



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

La gráfica muestra la distribución de PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) por dependencia en la Alcaldía Municipal de Cajicá durante el

 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 Secretaría de Gobierno y Participación Comunitaria es la dependencia que registra el mayor número de PQRSDF, con un total de 1415, lo cual evidencia que esta área concentra una alta demanda por parte de la ciudadanía, asociada principalmente a solicitudes de información, trámites y prestación de servicios.

-Por su parte, la Oficina de Control Interno presenta el menor número de PQRSDF, con ocho (8) registros, lo cual se explica por la naturaleza de sus funciones, orientadas principalmente al control y mejoramiento interno de la gestión administrativa, y por tanto con una interacción directa limitada con la ciudadanía.

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

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

Uso de Canales de Atención

A continuación, se presenta una tabla con el detalle del número de PQRS radicadas por cada canal de atención durante el primer semestre de 2026. Esta información permitirá analizar y comprender mejor las preferencias de los ciudadanos y optimizar los canales de atención para mejorar la gestión de PQRS.

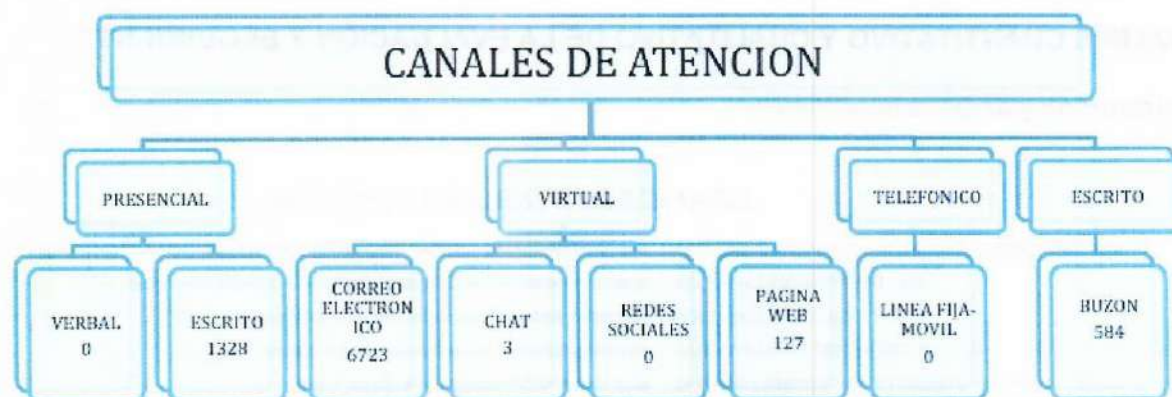


Tabla 2. Informe Semestral PQRS. Información tomada del Informe semestral de la Dirección de Atención al Usuario y Ciudadano.

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

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

CLASIFICACIÓN DE LAS PQRS CONFORME A SU NATURALEZA

Dentro de la revisión realizada al seguimiento de las PQRS tramitadas durante el primer semestre del 2026, se recibieron un total de 8765 PQRS, clasificadas de la siguiente manera:

 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

CLASIFICACIÓN PQRS

Tipo de solicitud	Cantidad
Derecho de petición	3.881
Trámite	1.957
Petición de información	671
Informativo	550
Concepto técnico	469
Concepto bomberos	304
Despachos comisorios	254
Reclamo	156
Tutela	133
Imputación de tutela	124
Consulta	76
Felicitación	61
Petición a 5 días	59
Queja	30
Recurso de reposición	26
Denuncias	8
Querella	5
Recurso de reposición	1
Total, de registros: 8.765	

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

Se recibieron 8.765 solicitudes durante el periodo analizado.

- El 44,3 % corresponde a Derechos de Petición, siendo la categoría dominante.
- Los Trámites representan el 22,3 %, consolidándose como la segunda actividad con mayor demanda.
- Las cinco categorías principales (Derecho de petición, Trámite, Petición de información, Informativo y Concepto técnico) concentran aproximadamente el 86 % de todas las solicitudes.
- Las categorías relacionadas con mecanismos jurídicos (tutelas, impugnaciones y recursos) representan una proporción reducida, inferior al 5 %, lo que sugiere un bajo nivel de conflictividad administrativa.
- Las denuncias y querellas son los tipos de solicitud menos frecuentes.

De las 8765 PQRS que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el primer semestre del año 2026, 2290 fueron radicadas por mujeres, 2038 por hombres, 2099 provienen del sector privado, del 2215 sector público y 123 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRS es por parte del género femenino el cual representa un 26%, del total de PQRS.

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



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

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS POR DEPENDENCIAS

Entidad	Derecho de Petición	Trámite	Petición Información	Informativos	Petición Documentación	Concepto Técnico	Concepto Bomberos	Reclamo	Tutelas	Despachos Comisorios	Impugnación Tutela	Felicitación	Petición 5 Días	Consultas	Queja	Recurso de Reposición	Denuncias	Querrella	Total
Sec. Gobierno y Participación	659	201	59	72	10	1	254	1	0	121	0	25	6	0	1	3	2	0	1415
Sec Desarrollo Social	985	12	32	34	96	0	0	0	0	2	1	31	3	0	3	2	0	0	1201
Sec de Planeación	172	641	81	36	32	3	0	0	0	0	0	0	12	7	1	2	0	0	987
Sec de tránsito, transporte y Movilidad	463	303	55	46	16	0	0	1	1	1	2	4	4	0	1	1	3	0	901
Sec Hacienda	246	211	144	71	50	0	0	0	0	0	0	0	4	0	1	11	0	0	738
Sec Ambiente y Desarrollo Rural	410	278	57	65	6	1	0	0	0	0	0	0	5	0	0	1	0	0	823
Sec Salud	0	11	120	1	0	299	0	153	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	584
Sec jurídica	62	110	6	56	87	0	0	1	128	0	71	0	1	0	0	3	0	0	525
Sec general	114	107	31	30	161	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	446
Sec Infraestructura y Obras P	246	20	14	31	2	0	0	0	0	0	0	0	11	0	3	0	0	0	327
Descentralizados	163	31	15	11	2	0	0	0	0	0	2	0	1	1	3	1	0	1	231
Sec educación	117	13	25	21	2	0	0	0	4	0	0	0	0	0	1	0	0	0	183
Sec Seguridad y Convivencia	153	6	12	5	1	0	0	0	0	0	0	0	4	0	1	0	0	0	182
Despacho del alcalde	38	2	1	52	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	97
Sec desarrollo Económico	23	10	10	14	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	59

 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 de Control Disciplinario	11	0	4	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	1	0	0	32
Sec TIC	12	1	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	18
Oficina de Prensa	4	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	8
Oficina de Control Interno	3	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	8
	3881	1957	671	550	469	304	254	156	133	124	76	61	59	8	30	26	5	1	8765

Tabla 4. Fuente. Informe semestral PQRS- Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS

Análisis:

- La Administración Municipal gestionó 8.765 requerimientos, evidenciando un alto nivel de interacción con la ciudadanía.
- El Derecho de Petición (44,3 %) continúa siendo el principal canal utilizado por los ciudadanos para ejercer control, solicitar información y acceder a servicios institucionales.
- Las Secretarías de Gobierno, Desarrollo Social, Planeación, Transporte y Ambiente concentran cerca del 60 % de toda la demanda institucional, por lo que deben mantenerse como prioridad en la asignación de recursos y estrategias de fortalecimiento.
- La Secretaría Jurídica concentra la mayor carga relacionada con acciones constitucionales y procesos judiciales (tutelas e impugnaciones), aspecto que requiere seguimiento permanente para garantizar el cumplimiento de términos legales.
- La baja cantidad de quejas, denuncias y querellas refleja que la mayor parte de la interacción ciudadana se orienta a la obtención de servicios, información y trámites, más que a la presentación de inconformidades formales.
- Desde una perspectiva de gestión pública, los resultados muestran la conveniencia de implementar estrategias de digitalización de trámites, fortalecimiento de la atención al ciudadano y mejora continua en las dependencias con mayor carga, con el fin de optimizar tiempos de respuesta y mejorar la satisfacción ciudadana.

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN – MANUAL DE VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el fin de evaluar el desempeño en la recepción y gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), así como la atención brindada a los ciudadanos a través de los canales habilitados, se tomó como muestra las solicitudes tramitadas mediante el chat institucional durante el primer semestre de 2026. Para tal efecto, se realizó la revisión de los informes correspondientes a este canal, elaborados por la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano y PQRS, los cuales contienen el consolidado de conversaciones recibidas, asociadas a solicitudes de información y orientación sobre la Administración Central, detallando el número de solicitudes atendidas y el nivel de satisfacción manifestado por los usuarios frente al uso de este medio.

 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 ATENCIÓN AL CIUDADANO 2026

JUNIO

Encuesta del Chat y Whatsapp Institucional Junio de 2026
Informe del chat junio 2026
Informe de Visitantes Junio 2026
Informe De Satisfacción Ciudadana y Retroalimentación Junio 2026
Informe PQRSDF Junio 2026

MAYO

Informe Encuesta Chat Y Whatsapp Institucional Mayo 2026
Informe de Encuestas de satisfacción y retroalimentación Mayo de 2026
Informe de PQRSDF Mayo de 2026
Informe Chat Mayo De 2026
Informe de Visitantes de Mayo de 2026

ABRIL

Informe Encuestas Y Retroalimentación Del Encuestas Abril 2026
Informe de PQRSDF mes de Abril de 2026
Informe de Encuesta del Chat y Whatsapp Institucional del Mes de Abril de 2026
Informe del Chat institucional del mes de Abril de 2026
Informe de Visitantes Abril de 2026

MARZO

Informe PQRSDF MARZO de 2026
Informe de Encuesta y Retroalimentación de Encuestas de Marzo de 2026
Informe De Visitantes De Marzo 2026
Informe Encuesta Chat Y Whatsapp Institucional Marzo De 2026
Informe Chat Marzo De 2026

FEBRERO

Informe De Visitantes De Febrero 2026
Informe PQRSDF Mes de Febrero de 2026
Encuestas de satisfacción y retroalimentación de Encuestas Febrero de 2026
Informe Chat Febrero de 2026

ENERO

Informe De Visitantes De Enero 2026
Informe PQRS Enero 2026
Informe Encuestas y Retroalimentación de Encuestas Enero de 2026
Informe Chat Institucional Enero de 2026

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

Se evidencia una adecuada organización cronológica de la información, facilitando la consulta histórica de los informes. Cada mes reúne diferentes documentos que permiten evaluar la gestión de los canales de atención y la percepción de los ciudadanos frente a los servicios prestados.

La publicación mensual de informes favorece el seguimiento de indicadores institucionales, facilita la identificación de tendencias y contribuye a la evaluación del desempeño de las dependencias responsables de la atención al ciudadano.

Asimismo, la integración de informes de satisfacción, visitantes, PQRSDF y canales digitales proporciona información valiosa para la toma de decisiones orientadas a mejorar la calidad del servicio y fortalecer la relación entre la Administración Municipal y la ciudadanía.

Aspectos Positivos:

- Existe una publicación continua y mensual, lo que evidencia cumplimiento de los principios de transparencia y acceso a la información.
- Se incluyen diversos canales de atención (presencial, virtual y telefónico), permitiendo una visión integral del servicio al ciudadano.
- La disponibilidad de informes de satisfacción demuestra interés institucional por medir la percepción de los usuarios y fortalecer la mejora continua.

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

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

TIEMPOS DE RESPUESTA - OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

En el primer semestre del 2026 la Alcaldía Municipal de Cajicá, se recibieron un total de 8765 PQRS a través de los diferentes canales atención. En cuanto a la oportunidad de respuesta, por medio del Sistema de Gestión Documental SYSMAN se gestiona las PQRS desde su recepción, asignación, respuesta y cierre. A continuación, se relaciona el porcentaje de cumplimiento por secretaría de las PQRS que fueron contestas en los términos dispuesto por Ley.

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

Índice de cumplimiento =

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

DEPENDENCIA	CONTESTADAS A TÉRMINO	NO REQUIERE RESPUESTA (INFORMATIVO)	PENDIENTES (POR RESPONDER)	CONTESTADAS FUERA DE TÉRMINO	PENDIENTE POR SUBSANAR	TOTAL, RECIBIDAS	% DE CUMPLIMIENTO
Sec. de Gobierno y Participación Comunitaria	860	102	174	195	84	1415	80%
Sec. de Desarrollo Social	875	67	97	119	43	1201	86%
Sec. de Planeación	805	38	84	48	12	987	93%
Sec. de Tránsito, Transporte y Movilidad	631	70	65	119	16	901	85%
Sec. de Ambiente y Desarrollo Rural	542	86	69	108	18	823	84%
Sec. de Hacienda	417	71	90	104	56	738	78%
Sec. de Salud	407	1	31	69	76	584	75%
Sec. Jurídica	323	135	24	23	20	525	91%
Sec. General	329	32	30	49	6	446	87%
Sec. de Infraestructura y Obras Públicas	246	33	28	17	3	327	93%
Descentralizados	235	0	0	0	0	235	100%
Sec. de Seguridad y Convivencia	143	7	22	8	2	182	94%
Sec. de Educación	141	21	10	7	0	179	96%
Despacho del alcalde	37	56	2	2	0	97	97%
Sec. de Desarrollo Económico	39	16	4	0	0	59	100%
Oficina Control Disciplinario	27	2	2	0	1	32	96%
Sec. TIC	17	1	0	0	0	18	100%
Oficina de Prensa	5	2	1	0	0	8	100%
Oficina Control Interno	7	1	0	0	0	8	100%
TOTAL	6086	741	733	868	337	8765	

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

Análisis del porcentaje de cumplimiento por dependencias

Con base en el cumplimiento, calculado como el porcentaje de solicitudes contestadas dentro del término legal respecto del total de PQRS recibidas, se observa un comportamiento heterogéneo entre las dependencias de la Administración Municipal.

Dependencias con cumplimiento excelente (95 % - 100 %)

Las siguientes dependencias presentan un desempeño sobresaliente, evidenciando una adecuada gestión de las PQRS y un alto nivel de oportunidad en la respuesta:

Dependencia	Cumplimiento
Descentralizados	100 %
Secretaría TIC	100 %
Oficina de Prensa	100 %
Oficina de Control Interno	100 %
Oficina de Desarrollo Económico	100 %

 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

Dependencia	Cumplimiento
Oficina Control Disciplinario	98 %
Despacho del alcalde	97 %

Estas dependencias demuestran una gestión eficiente, manteniendo un adecuado control sobre los tiempos de respuesta y evitando acumulación de solicitudes vencidas o pendientes.

Dependencias con cumplimiento satisfactorio (90 % - 94 %)

Estas dependencias presentan un buen desempeño, aunque cuentan con oportunidades de mejora para alcanzar niveles superiores de cumplimiento.

Dependencia	Cumplimiento
Secretaría de Seguridad y Convivencia	94 %
Secretaría de Planeación	93 %
Secretaría de Infraestructura y Obras Públicas	93 %
Secretaría Jurídica	91 %

Aunque mantienen porcentajes favorables, resulta conveniente fortalecer el seguimiento para reducir aún más las respuestas fuera del término y los casos pendientes.

Dependencias con cumplimiento aceptable (80 % - 89 %)

En este grupo se concentra la mayor parte de las dependencias y, además, las que reciben el mayor volumen de PQRS.

Dependencia	Cumplimiento
Secretaría General	87 %
Secretaría de Desarrollo Social	86 %
Secretaría de Tránsito, Transporte y Movilidad	85 %
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Rural	84 %
Secretaría de Gobierno y Participación Comunitaria	80 %

Aunque los resultados son aceptables, estas dependencias concentran la mayor cantidad de solicitudes institucionales, por lo que pequeños incrementos en el cumplimiento tendrían un impacto significativo sobre el indicador general de la Alcaldía.

Especial atención merece la Secretaría de Gobierno y Participación Comunitaria, que pese a ser la dependencia con mayor volumen de PQRS (1.415), presenta uno de los porcentajes de cumplimiento más bajos dentro de este grupo, acompañado de 195 respuestas fuera del término, 174 solicitudes pendientes y 84 pendientes por subsanar.

Dependencias con cumplimiento bajo (menor al 80 %)

Las siguientes dependencias requieren la implementación de acciones de mejora prioritarias.

Dependencia	Cumplimiento
Secretaría de Hacienda	78 %
Secretaría de Salud	75 %

Presenta el porcentaje de cumplimiento más bajo de toda la Administración. Aunque recibe un número moderado de solicitudes (525), registra:

- 24 pendientes.
- 23 respuestas fuera del término.
- 20 solicitudes por subsanar.

 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

Su bajo porcentaje obedece principalmente a que una parte importante de sus actuaciones corresponde a procesos jurídicos, tutelas e impugnaciones, cuya complejidad puede afectar los tiempos de respuesta. No obstante, se recomienda fortalecer los mecanismos internos de seguimiento para mejorar la oportunidad.

Secretaría de Salud (75 %)

El porcentaje refleja oportunidades de mejora debido a la existencia de:

- 69 respuestas fuera del término.
- 76 solicitudes pendientes por subsanar.

Considerando que esta dependencia tramita principalmente conceptos técnicos y reclamos, resulta necesario optimizar la coordinación entre las áreas técnicas y administrativas para evitar retrasos.

Secretaría de Hacienda (78 %)

Presenta:

- 104 respuestas fuera del término.
- 90 solicitudes pendientes.
- 56 solicitudes por subsanar.

Estos resultados evidencian una alta carga operativa y hacen necesaria la adopción de estrategias que permitan reducir el rezago en la atención de las solicitudes ciudadanas.

El porcentaje global de cumplimiento institucional corresponde aproximadamente al 80 %, lo que significa que ocho de cada diez solicitudes fueron atendidas dentro del término legal. Si bien este resultado refleja una gestión mayoritariamente oportuna, aún persisten desafíos importantes en materia de oportunidad y control.

Las principales oportunidades de mejora se concentran en las dependencias que combinan alto volumen de solicitudes con porcentajes de cumplimiento inferiores al promedio, particularmente:

- Secretaría de Gobierno y Participación Comunitaria.
- Secretaría de Hacienda.
- Secretaría de Salud.
- Secretaría de Tránsito, Transporte y Movilidad.

Estas dependencias deberían ser priorizadas en los planes de mejoramiento institucional.

Desde la perspectiva de la Oficina de Control Interno, los resultados evidencian que la mayoría de las dependencias mantienen niveles adecuados de cumplimiento; sin embargo, las diferencias entre ellas muestran la necesidad de fortalecer los mecanismos de monitoreo, control y seguimiento en aquellas con menores porcentajes de oportunidad.

Se recomienda a la Dirección de PQRSD implementar un esquema de seguimiento diferenciado, priorizando las dependencias con cumplimiento inferior al 85 %, mediante alertas tempranas, mesas de seguimiento mensuales, acompañamiento técnico y planes de mejoramiento específicos. Estas acciones permitirán reducir las respuestas extemporáneas, disminuir el número de solicitudes pendientes y fortalecer el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, contribuyendo a una atención más eficiente, transparente y orientada al ciudadano. **(R.1)**

De conformidad con lo establecido en el **DECRETO N° 057 DE 2022 (15 DE JULIO DE 2022) "POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO FRENTE A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ CUNDINAMARCA Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"**, específicamente en sus artículos 18 y 19, se dispone que todas las secretarías de la Administración Municipal deben designar un responsable encargado del manejo de las herramientas tecnológicas y físicas para la gestión y

 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

responsable deberá realizar labores de autocontrol, seguimiento y verificación de la información, así como garantizar el registro oportuno y adecuado en el sistema dispuesto para tal fin.

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

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

DELEGADOS EN CADA DEPENDENCIA

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

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

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

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

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

Fuente: Decreto 057 de 2022

PQRS POR RESPONDER

En la siguiente tabla se muestra que, para el primer semestre del año 2026 (733) PQRS están pendientes por responder.

DEPENDENCIA	PENDIENTES (POR RESPONDER)
Sec. de Gobierno y Participación Comunitaria	174
Sec. de Desarrollo Social	97
Sec. de Planeación	84
Sec. de Tránsito, Transporte y Movilidad	65
Sec. de Ambiente y Desarrollo Rural	69
Sec. de Hacienda	90
Sec. de Salud	31
Sec. Jurídica	24
Sec. General	30
Sec. de Infraestructura y Obras Públicas	28
Descentralizados	0
Sec. de Seguridad y Convivencia	22
Sec. de Educación	10
Despacho del alcalde	2
Sec. de Desarrollo Económico	4
Oficina Control Disciplinario	2
Sec. TIC	0
Oficina de Prensa	1
Oficina Control Interno	0
TOTAL	733

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

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

PQRS FUERA DE TÉRMINO

Durante el primer semestre de 2026, se registraron un total de 868 PQRS respondidas fuera de los términos establecidos. La Secretaría con el mayor número de PQRS en esta condición fue la Secretaría de Gobierno y Participación Comunitaria.

DEPENDENCIA	CONTESTADAS FUERA DE TÉRMINO
Sec. de Gobierno y Participación Comunitaria	195
Sec. de Desarrollo Social	119
Sec. de Planeación	48
Sec. de Tránsito, Transporte y Movilidad	119
Sec. de Ambiente y Desarrollo Rural	108
Sec. de Hacienda	104
Sec. de Salud	69
Sec. Jurídica	23
Sec. General	49
Sec. de Infraestructura y Obras Públicas	17
Descentralizados	0
Sec. de Seguridad y Convivencia	8
Sec. de Educación	7
Despacho del alcalde	2
Sec. de Desarrollo Económico	0
Oficina Control Disciplinario	0
Sec. TIC	0
Oficina de Prensa	0
Oficina Control Interno	0
TOTAL	868

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

PENDIENTES POR SUBSANAR

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

DEPENDENCIA	PENDIENTE POR SUBSANAR
Sec. de Gobierno y Participación Comunitaria	84
Sec. de Desarrollo Social	43
Sec. de Planeación	12
Sec. de Tránsito, Transporte y Movilidad	16
Sec. de Ambiente y Desarrollo Rural	18
Sec. de Hacienda	56
Sec. de Salud	76
Sec. Jurídica	20
Sec. General	6
Sec. de Infraestructura y Obras Públicas	3
Descentralizados	0
Sec. de Seguridad y Convivencia	2
Sec. de Educación	0
Despacho del alcalde	0
Sec. de Desarrollo Económico	0
Oficina Control Disciplinario	1
Sec. TIC	0
Oficina de Prensa	0
Oficina Control Interno	0
TOTAL	337

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

Durante el primer semestre de 2026, se registró un total de 337 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) pendientes por subsanar. La Secretaría de Gobierno y Participación Comunitaria fue la dependencia con el mayor número de PQRS pendientes por subsanar, con un total de 84 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que no fueron atendidas dentro de los plazos establecidos.

Si bien se evidenció un incremento en el número de PQRS recibidas en comparación con el semestre anterior, este comportamiento estuvo acompañado de una baja en el desempeño de los tiempos de respuesta, reflejada principalmente en el aumento de solicitudes atendidas fuera de los plazos legalmente establecidos, situación que configura un incumplimiento de la normativa externa e interna que regula la oportunidad en la atención al ciudadano por parte de

 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

legales y disciplinarios, por lo que resulta imperativo priorizar la adopción de acciones correctivas orientadas a garantizar respuestas oportunas, fortalecer los mecanismos de seguimiento y control, optimizar la asignación de responsabilidades y mejorar la gestión de las cargas laborales, no solo para dar estricto cumplimiento a las disposiciones legales vigentes, sino también para salvaguardar los derechos de los ciudadanos, fortalecer la imagen institucional y restablecer la confianza de la comunidad en la gestión pública. **(R.3)**

INFORMES DE CAPACITACIONES INTERNAS PQRS

Como resultado de la revisión del Informe de Capacitaciones (enero-junio de 2026), desde la perspectiva de la Oficina de Control Interno, se presentan las siguientes fortalezas, oportunidades de mejora y recomendaciones:

Aspectos positivos

1. Cumplimiento del plan de fortalecimiento institucional. Durante el primer semestre de 2026 se desarrollaron jornadas de capacitación dirigidas a diferentes dependencias de la Administración Municipal, abordando temas relacionados con el manejo del aplicativo SYSMAN, la gestión de las PQRSDF, la atención al ciudadano y la normatividad vigente, evidenciando el compromiso institucional con el fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos.
2. Diversidad temática de las capacitaciones. Las jornadas incluyeron aspectos técnicos, normativos y de servicio al ciudadano, tales como la Ley 1755 de 2015, Decreto 1166 de 2016, atención inclusiva, Lengua de Señas Colombiana, protocolo de atención a ciudadanos alterados, gestión documental y manejo de herramientas tecnológicas como SYSMAN y DIGITURNO.
3. Fortalecimiento de la atención inclusiva. Se destaca la incorporación de capacitaciones en atención inclusiva y Lengua de Señas Colombiana, fortaleciendo las competencias de los servidores públicos para brindar una atención diferencial y garantizar el acceso efectivo de la ciudadanía a los servicios institucionales.
4. Cobertura en dependencias estratégicas. Las capacitaciones estuvieron dirigidas a dependencias con alta interacción ciudadana, como Gobierno, Tránsito, Planeación, Jurídica, Secretaría General y Desarrollo Económico, fortaleciendo las áreas responsables de la gestión de las PQRSDF.
5. Existencia de soportes documentales. El informe evidencia la conservación de registros de asistencia, actas y, en algunos casos, evaluaciones, lo que fortalece la trazabilidad y el control documental de las actividades realizadas.

Aspectos por fortalecer

1. No se presentan indicadores de efectividad de las capacitaciones. Aunque el informe relaciona las actividades desarrolladas, no incorpora indicadores que permitan medir el impacto de las jornadas en la mejora de la gestión institucional, tales como porcentaje de aprobación, nivel de aprendizaje o disminución de errores en la gestión de las PQRSDF.
2. Ausencia de medición del impacto sobre los resultados institucionales. No se evidencia una correlación entre las capacitaciones impartidas y la reducción de respuestas fuera de término, solicitudes pendientes, devoluciones o errores en el uso del aplicativo SYSMAN.
3. Falta de cobertura institucional completa. Algunas dependencias con alta carga de PQRSDF, como Hacienda, Salud y otras áreas administrativas, presentan menor evidencia de procesos formativos durante el semestre, pese a registrar oportunidades de mejora en los indicadores de oportunidad.
4. No se identifican evaluaciones posteriores a la capacitación. El informe no presenta mecanismos para verificar la transferencia del conocimiento al puesto de trabajo ni el cumplimiento de compromisos derivados de las jornadas de formación.
5. No se evidencia un plan anual de capacitación con metas e indicadores. El documento describe las actividades ejecutadas, pero no permite verificar el porcentaje de cumplimiento frente a un plan previamente establecido.

 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

Recomendaciones por parte de la Oficina de Control Interno

Con fundamento en la revisión efectuada al informe de capacitaciones, la Oficina de Control Interno recomienda:

1. Implementar indicadores de eficacia y efectividad, tales como:
 - Cobertura de funcionarios capacitados.
 - Porcentaje de aprobación de evaluaciones.
 - Nivel de satisfacción de los participantes.
 - Reducción de respuestas fuera de término.
 - Disminución de solicitudes pendientes y por subsanar.
2. Realizar evaluaciones antes y después de cada capacitación, con el fin de medir el nivel de apropiación del conocimiento y determinar la efectividad del proceso formativo.
3. Priorizar las capacitaciones en las dependencias con menor nivel de cumplimiento en la gestión de PQRS, especialmente aquellas que presentan mayores porcentajes de respuestas fuera del término, solicitudes pendientes o por subsanar, fortaleciendo las competencias del personal responsable.
4. Diseñar un Plan Institucional de Capacitación específico para la gestión de PQRS, con objetivos, cronograma, responsables, metas e indicadores que permitan realizar seguimiento periódico a su ejecución.
5. Realizar seguimiento al impacto de las capacitaciones, comparando periódicamente los indicadores de gestión antes y después de los procesos de formación para verificar si las acciones implementadas contribuyen a mejorar la oportunidad y calidad de las respuestas.
6. Mantener actualizados los contenidos de formación, incorporando cambios normativos, mejoras en los aplicativos institucionales y buenas prácticas en servicio al ciudadano, garantizando procesos permanentes de actualización.
7. Fortalecer la cultura de mejora continua, promoviendo espacios periódicos de retroalimentación entre la Dirección Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRS y las dependencias, para identificar necesidades de capacitación derivadas de los hallazgos y de los indicadores de gestión.

La Oficina de Control Interno resalta el esfuerzo institucional realizado durante el primer semestre de 2026 para fortalecer las competencias de los servidores públicos mediante jornadas de capacitación en temas técnicos, normativos y de atención al ciudadano. No obstante, se considera necesario evolucionar de un enfoque centrado en la ejecución de actividades hacia un modelo de gestión basado en resultados, incorporando indicadores que permitan medir el impacto de las capacitaciones en el mejoramiento de la oportunidad, calidad y eficiencia de la gestión de las PQRS. Esto facilitará la toma de decisiones y contribuirá al cumplimiento de los principios de eficacia, eficiencia y mejora continua que orientan la función administrativa. **(R.4)**

BUZONES DE SUGERENCIAS

Informe de Buzones de Sugerencias – Enero a Junio de 2026

Como resultado de la revisión del informe presentado por la Dirección de PQRS, la Oficina de Control Interno formula las siguientes observaciones:

Aspectos positivos

1. Cumplimiento en la presentación del informe. Se evidencia la elaboración del informe semestral correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, dando cumplimiento al seguimiento de las PQRS recibidas a través de los buzones físicos institucionales.
2. Seguimiento a los mecanismos de participación ciudadana. El informe consolida las solicitudes recibidas por medio de los buzones físicos y presenta su clasificación por tipo de requerimiento, permitiendo identificar el comportamiento de este canal de atención durante el

 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

3. Predominio de felicitaciones. Durante el semestre se recibieron 31 registros, de los cuales la mayoría corresponden a felicitaciones, aspecto que evidencia una percepción favorable de los ciudadanos frente a la atención y los servicios prestados por la Administración Municipal.

4. Seguimiento al estado físico de los buzones. El informe incorpora una verificación del estado de los buzones instalados en las diferentes dependencias, permitiendo identificar aquellos que se encuentran en buen estado y aquellos que requieren intervención.

5. Evidencia de respuesta a las solicitudes. Se indica que las solicitudes fueron radicadas y contestadas dentro de los términos establecidos, lo cual refleja el cumplimiento del procedimiento para este canal de atención.

Aspectos por fortalecer

1. Deficiencias en la infraestructura de los buzones. Se evidencian varias situaciones que afectan el funcionamiento del mecanismo de participación ciudadana:

- Secretaría de Ambiente: buzón roto y sin instalar.
- Secretaría de Planeación: buzón que corresponde a otra administración.
- Secretaría de Movilidad: buzón retirado.
- Secretaría TIC: sin buzón.
- Secretaría Jurídica: sin buzón.
- Secretaría de Desarrollo Económico: sin buzón.

Estas condiciones limitan el acceso de la ciudadanía a este canal de atención y afectan el principio de accesibilidad.

2. Baja utilización del canal físico

Durante seis meses únicamente se registraron 31 solicitudes, cifra considerablemente baja frente al volumen total de PQRS gestionadas por otros canales institucionales, lo que podría indicar escasa utilización del buzón físico o una limitada divulgación de este mecanismo.

Recomendaciones de la Oficina de Control Interno

1. Gestionar la instalación, reposición o mantenimiento de los buzones que actualmente se encuentran deteriorados, retirados o inexistentes, garantizando que todas las dependencias cuenten con este mecanismo de participación ciudadana.

2. Fortalecer la divulgación del canal. Desarrollar campañas de sensibilización dirigidas a la ciudadanía para promover el uso de los buzones físicos, complementando la estrategia con señalización visible y difusión en los diferentes canales institucionales.

3. Documentar acciones correctivas. Cada novedad detectada (buzón deteriorado, inexistente o retirado) debe generar una acción correctiva con responsable, plazo de ejecución y seguimiento hasta su cierre.

La Oficina de Control Interno reconoce el seguimiento realizado por la Dirección de PQRS al funcionamiento de los buzones de sugerencias y la consolidación de las solicitudes recibidas durante el primer semestre de 2026. No obstante, las deficiencias evidenciadas en la disponibilidad y estado físico de varios buzones, sumadas a la baja utilización de este canal. La implementación de las recomendaciones propuestas contribuirá a mejorar la accesibilidad de este medio de participación ciudadana, fortalecer el control institucional y garantizar una gestión más eficiente, transparente y orientada al mejoramiento continuo. **(R.5)**

Información adicional Buzones de Sugerencias

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

Adicionalmente, al revisar el Manual de Ventanilla de Atención al Ciudadano y el Procedimiento de Gestión de PQRS, se identificó una inconsistencia en la frecuencia definida para la apertura

 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

(15) días, el Procedimiento señala un periodo de veinte (20) días, lo cual evidencia la necesidad de una revisión inmediata para evitar interpretaciones divergentes y posibles fallas en la aplicación del proceso.

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

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

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

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

Fuente: Manual de Ventanilla de Atención al Ciudadano

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PQRS

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

Buzón de Sugerencias

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

Digitalizar

Fuente: Procedimiento de Gestión de PQRS

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

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

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

 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

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

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

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

Fuente: Decreto 057 de 2022 (15 Julio 2022)

RECOMENDACIONES.

1. Se recomienda a la Dirección de PQRSD implementar un esquema de seguimiento diferenciado, priorizando las dependencias con cumplimiento inferior al 85 %, mediante alertas tempranas, mesas de seguimiento mensuales, acompañamiento técnico y planes de mejoramiento específicos. Estas acciones permitirán reducir las respuestas extemporáneas, disminuir el número de solicitudes pendientes y fortalecer el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, contribuyendo a una atención más eficiente, transparente y orientada al ciudadano. **(Pág. 15)**
2. Se recomienda a los Secretarios de cada dependencia de la Administración Municipal aplicar y dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 057 de 2022, con el fin de fortalecer la gestión institucional, garantizar la adecuada atención a la ciudadanía y mitigar riesgos asociados al incumplimiento de los tiempos y procedimientos en la gestión de las PQRSD. **(Pág. 16)**
3. Priorizar la adopción de acciones correctivas orientadas a garantizar respuestas oportunas, fortalecer los mecanismos de seguimiento y control, optimizar la asignación de responsabilidades y mejorar la gestión de las cargas laborales, no solo para dar estricto cumplimiento a las disposiciones legales vigentes, sino también para salvaguardar los derechos de los ciudadanos, fortalecer la imagen institucional y restablecer la confianza de la comunidad en la gestión pública. **(Pág. 18)**
4. La Oficina de Control Interno resalta el esfuerzo institucional realizado durante el primer semestre de 2026 para fortalecer las competencias de los servidores públicos mediante jornadas de capacitación en temas técnicos, normativos y de atención al ciudadano. No obstante, se considera necesario evolucionar de un enfoque centrado en la ejecución de actividades hacia un modelo de gestión basado en resultados, incorporando indicadores que permitan medir el impacto de las capacitaciones en el mejoramiento de la oportunidad, calidad y eficiencia de la gestión de las PQRSD. Esto facilitará la toma de

 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

decisiones y contribuirá al cumplimiento de los principios de eficacia, eficiencia y mejora continua que orientan la función administrativa. **(Pág. 19)**

5. La Oficina de Control Interno reconoce el seguimiento realizado por la Dirección de PQRS al funcionamiento de los buzones de sugerencias y la consolidación de las solicitudes recibidas durante el primer semestre de 2026. No obstante, las deficiencias evidenciadas en la disponibilidad y estado físico de varios buzones, sumadas a la baja utilización de este canal. La implementación de las recomendaciones propuestas contribuirá a mejorar la accesibilidad de este medio de participación ciudadana, fortalecer el control institucional y garantizar una gestión más eficiente, transparente y orientada al mejoramiento continuo. **(Pág. 20)**
6. La Oficina de Control Interno recomienda que si bien la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano – PQRS reporta la instalación de buzones de sugerencias en diversas sedes de la Administración Municipal, no se cuenta con una base de datos consolidada, actualizada y verificable que permita identificar con claridad el número total de buzones, su ubicación específica, estado físico y cobertura por dependencia. Esta situación limita el seguimiento, control y toma de decisiones oportunas frente al adecuado funcionamiento de este canal de participación ciudadana, por lo cual se hace necesario contar con una base de datos integral de los buzones de sugerencias que garantice su trazabilidad, facilite el control interno y fortalezca los mecanismos de recepción de PQRS en beneficio de la comunidad. **(Pág. 21)**

CONCLUSIONES DEL SEGUIMIENTO

Como resultado del seguimiento efectuado durante el primer semestre de 2026, la Oficina de Control Interno evidenció avances importantes en la gestión de la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano – PQRS, reflejados en el fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos mediante jornadas de capacitación, el seguimiento periódico a los buzones de sugerencias y el monitoreo del cumplimiento en la atención de las PQRS. No obstante, persisten oportunidades de mejora relacionadas con la gestión de las respuestas fuera de término, las solicitudes pendientes y aquellas en estado de subsanación, especialmente en las dependencias con niveles de cumplimiento inferiores al 85 %. En este sentido, se considera necesario fortalecer los mecanismos de seguimiento mediante alertas tempranas, mesas de trabajo periódicas, acompañamiento técnico y planes de mejoramiento específicos, así como garantizar la aplicación estricta del Decreto Municipal 057 de 2022 por parte de todas las dependencias, con el propósito de asegurar el cumplimiento de los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015, optimizar la asignación de responsabilidades y mejorar la atención brindada a la ciudadanía.

De igual manera, la Oficina de Control Interno considera indispensable que la Dirección de PQRS consolide un modelo de gestión basado en resultados, incorporando indicadores que permitan medir el impacto de las capacitaciones y de las acciones implementadas sobre la oportunidad, calidad y eficiencia en la gestión de las PQRS. Asimismo, resulta prioritario fortalecer el control de los canales de participación ciudadana, especialmente los buzones de sugerencias, mediante la elaboración de una base de datos consolidada y actualizada que permita identificar su número, ubicación, estado físico y cobertura institucional, así como garantizar su adecuado mantenimiento y funcionamiento. La implementación de estas acciones contribuirá al fortalecimiento del Sistema de Control Interno, a la mejora continua de los procesos institucionales y a la consolidación de una gestión pública más eficiente, transparente, orientada al ciudadano y comprometida con la protección de sus derechos.

 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 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 veintinueve (29) días del mes julio del año dos mil veintiséis (2026).

Firma Auditor:


OMAR GIOVANNI SÁNCHEZ NOVA
 Jefe Oficina de Control Interno
 Auditor Líder

Proyectó: Omar Giovanni Sánchez Nova - Jefe Oficina de Control Interno 
 Revisó y Aprobó: Omar Giovanni Sánchez Nova - Jefe Oficina de Control Interno 