



INFORME PQRS I SEMESTRE 2021

1.

MARCO NORMATIVO

Dando cumplimiento a lo establecido en el **Art.76 de la ley 1474**: *“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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.”*

La información contenida en el presente documento, corresponde al seguimiento realizado en al **primer semestre** de la vigencia del 2021, así mismo al cumplimiento de la circular externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de Octubre de 2011 expedida por **EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL**, la cual imparte las siguientes instrucciones:

“Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

Adicionalmente establece que las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: **El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.**

De igual manera, dando cumplimiento a la 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.”

Dependencia:	Elaboró:	Revisó:	Ruta del Documento:
Oficina de Control Interno	Jazmin Veloza	Jazmin Veloza	C:/JAZMÍN/CONTROLINTERNO/INFORMES/PQRS/2020/IISEM

“POR UNA GACHANCIPÁ EDUCADA SEGURA Y SOSTENIBLE.”



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE GACHANCIPA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



Y el cumplimiento a la ley 1755 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.”

Que bajo las condiciones emanadas por el Nivel nacional para el manejo de la pandemia COVID 19, se emitió el Decreto 491 de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”

2. OBJETIVO

Evaluar y verificar el cumplimiento de la Administración Municipal frente a lo contemplado en el marco normativo establecido por el Decreto 491 de 2020 para el período entre el 01 de Enero al 30 de Junio de 2021; en lo que refiere a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o demandas instauradas durante el periodo antes mencionado.

3. ALCANCE

Analizar los procedimientos, puntos de control, mecanismos y tiempos de respuesta establecidos para desarrollar el trámite oportuno y legal a las peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía Gachancipeña en aras de verificar el cumplimiento de las normas que regulan la materia, así como los requerimientos internos necesarios para el desarrollo de la función pública, correspondientes al primer semestre del año 2020.

4. METODOLOGIA

Para evidenciar el cumplimiento de las normas vigentes se tendrá en cuenta las técnicas de auditoría generalmente aceptadas, Manual de Auditoria de la entidad y lo establecido en los Procesos y procedimientos de la Oficina de Control Interno tales como la observación, revisión, indagación, entrevistas y recopilación de reportes en el manejo de PQRS.

De igual manera, el soporte de información se tomará de lo reportado por el módulo “administración de documentos manejado a través del SYSMAN” y se convalidaran con los reportes de los medios de comunicación adoptados por la entidad, para el período evaluado.

Dependencia:	Elaboró:	Revisó:	Ruta del Documento:
Oficina de Control Interno	Jazmin Veloza	Jazmin Veloza	C:/JAZMÍN/CONTROLINTERNO/INFORMES/PQRS/2020/IISEM

“POR UNA GACHANCIPÁ EDUCADA SEGURA Y SOSTENIBLE.”

Calle 6 N° 2-10 Gachancipá - Cel. 3132400786
Código Postal: 251020
e-mail: controlinterno@gachancipa-cundinamarca.gov.co



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE GACHANCIPA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



5. MECANISMOS DE RECEPCION DE PQRS

Los mecanismos establecidos por la Administración Municipal de Gachancipá, para la recepción de los Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, y otros, son:

- **Punto PAC:** En este punto se realiza la radicación centralizada de la correspondencia de la Administración Municipal, y se maneja la recepción de los documentos allegados por el ciudadano de manera presencial.
- **Tablas de retención Documental:** Adoptadas mediante Decreto N° 44 de 2010. A la fecha se encuentra en convalidación ante el Consejo Departamental de Archivo, las modificaciones correspondientes.
- **Buzón Físico de PQRS:** Estuvo a disposición de la ciudadanía hasta antes de la expedición del Decreto 417 de 2020, que declaró “el Estado de emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional por el término de treinta (30) días, con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afecta al país por causa del nuevo coronavirus COVID-19” y sus disposiciones posteriores que declararon el confinamiento a Nivel nacional con el fin de detener los brotes de la pandemia.
- **CHAT:** Dispuesto en el sitio web de la entidad y que permite una comunicación directa y oportuna con el ciudadano. <http://www.gachancipa-cundinamarca.gov.co/noticias/chat-institucional>.
- **Sitio Web:** www.gachancipa-cundinamarca.gov.co. Al cuál se realiza seguimiento a través del link “atención a la ciudadanía” y que a la fecha surte los procesos de actualización por parte del Ministerio de las TICs.
- **Link PQRS** <http://www.gachancipa-cundinamarca.gov.co/peticiones-quejas-reclamos>.
- **Correo Electrónico Institucional:** contactenos@gachancipa-cundinamarca.gov.co. Pero se pusieron a disposición de la comunidad todos los existentes a la fecha en las diferentes secretarías.
- **Correo Electrónico para Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias:** A este pueden acceder los ciudadanos a través del link ubicado en la parte superior del sitio web, a través del correo: contactenos@gachancipa-cundinamarca.gov.co
- **Línea telefónica:** 8578146 y las líneas celulares por secretaría habilitadas para el servicio al ciudadano y que se encuentra publicadas en el sitio web de la entidad.

Dependencia:	Elaboró:	Revisó:	Ruta del Documento:
Oficina de Control Interno	Jazmin Veloza	Jazmin Veloza	C:/JAZMÍN/CONTROLINTERNO/INFORMES/PQRS/2020/IISEM

“POR UNA GACHANCIPÁ EDUCADA SEGURA Y SOSTENIBLE.”

Calle 6 N° 2-10 Gachancipá - Cel. 3132400786
Código Postal: 251020
e-mail: controlinterno@gachancipa-cundinamarca.gov.co



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE GACHANCIPA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

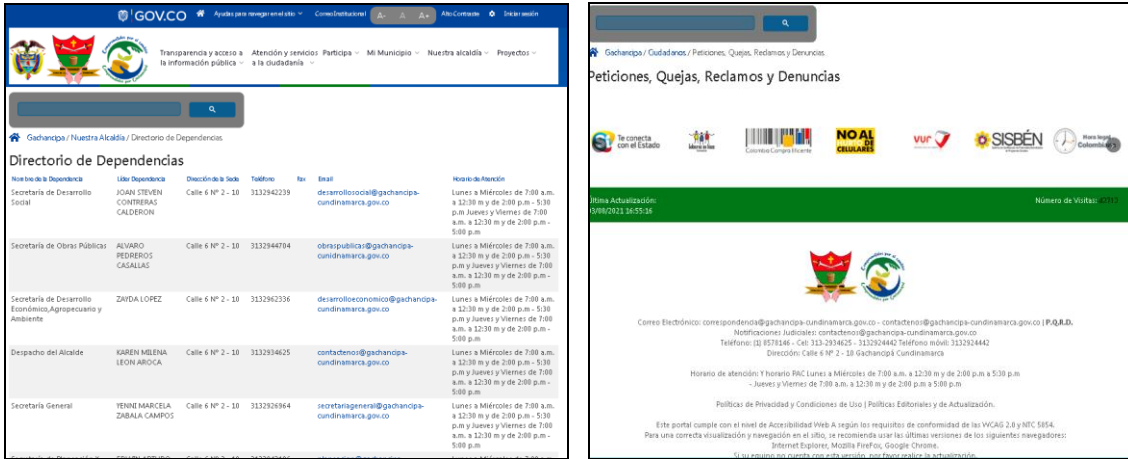


Imagen 1. Directorio y medios de comunicación de la Administración

6. PROCESO Y TRAMITE DE LAS PQRS

En este punto se puede observar que la entidad a través de la Resolución No. 202 del 2017 reguló el proceso de correspondencia y posteriormente presentó una modificación al artículo primero a través de la Resolución No. 005 de 2018, indicando procedimientos específicos frente al manejo y control de los documentos radicados en la entidad. Que de maneras posterior, reguló el proceso de radicación de los comunicados enviados a través de 472 y el funcionamiento del Buzón de sugerencias.

Que de acuerdo a lo observado, el proceso inicia con la radicación por cualquier medio de la correspondencia y finaliza en la distribución de la correspondencia a las dependencias y no en la contestación oportuna al ciudadano. Por lo cual, se generan riesgos que no están controlados y son vitales para poder dar cumplimiento al objetivo del proceso.

En la visita de inspección realizada al punto PAC, es fundamental revisa el tema de distribución de correspondencia, en tanto que en circulares emitidas por la Secretaria General, se emite la obligación de cada secretaria debe recoger de manera oportuna la correspondencia en el punto PAC y a la fecha se observa que la persona de apoyo a la gestión realiza la distribución. Con lo anterior, es importante definir las responsabilidades de cada uno de los actores, logrando que esta se recoja de manera oportuna y con la claridad de la función y la responsabilidad de las partes.

Así mismo, es importante que cuando se presentan situaciones que no fueron contempladas dentro del proceso, es necesario que los actores dentro mismo, sepan a quién dirigirse para solucionar y documentar estas desviaciones de proceso.

Dependencia:	Elaboró:	Revisó:	Ruta del Documento:
Oficina de Control Interno	Jazmin Veloza	Jazmin Veloza	C:/JAZMÍN/CONTROLINTERNO/INFORMES/PQRS/2020/IISEN

“POR UNA GACHANCIPÁ EDUCADA SEGURA Y SOSTENIBLE.”

Calle 6 N° 2-10 Gachancipá - Cel. 3132400786
Código Postal: 251020
e-mail: controlinterno@gachancipa-cundinamarca.gov.co



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE GACHANCIPA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



Por otro lado, el seguimiento de la segunda línea de defensa deberá quedar documentada conllevando con ello a realizar una verificación del cumplimiento de las funciones en estos temas, en lo que se sugiere las reuniones mensuales para identificar causas de no contestación Y/o extemporaneidad, que le permita implementar las acciones de mejora oportuna.

Finalmente, con la identificación de riesgos, fortalecerán las acciones del proceso generando una atención oportuna al ciudadano y fortaleciendo la credibilidad en lo público.

Es necesario emitir lineamientos, para que el 100% de los requerimientos generados a la entidad a través de los correos electrónicos diferentes al punto PAC, se centralicen a través de este punto, garantizando un seguimiento y cumplimiento oportuno, así como los el cumplimiento trnsaparente del mismo.

7. SEGUIMIENTO A LOS PUNTOS DE CONTROL

En este punto se observa la existencia de un control tecnificado, que se opera a través del módulo administrador de documentos SYSMAN, el cual permite establecer un consecutivo de las radicaciones, un responsable, los tiempos de radicación, asunto, entre otros, asegurando la transparencia, contestación y seguimiento a las solicitudes presentadas tanto por el ciudadano, como del equipo interno de la entidad

Que en lo observado el sistema presenta inconvenientes que requieren ser conocidos, manejados y solucionados por el líder del proceso a través de capacitaciones en el manejo del módulo y así mismo seguimientos periódicos continuos que permitan identificar los riesgos y controles efectivos, que conlleven a la disminución de las novedades presentadas a este corte.

Es importante que al ser este proceso transversal, sea referentes en los procesos de inducción y re-inducción y capacitación, a fin de referir los cumplimientos legales y las consecuencias generadas por falta de la acción de controles. Así mimo, la activación de la primera y segunda línea de defensa, para contar con reportes oportunos que permitan el cumplimiento pleno del proceso.

Con lo anterior se plantean sugerencias para la ejecución del control y se brindará el apoyo correspondiente para el fortalecimiento y documentación del proceso.

7.1 MODULO “ADMINISTRACION DE DOCUMENTOS” –SYSMAN-

El presente informe consolida el reporte estadístico a través de los datos generados por el módulo referente a informes “correspondencia por contestar” y “correspondencia radicada” y partiendo

Dependencia:	Elaboró:	Revisó:	Ruta del Documento:
Oficina de Control Interno	Jazmin Veloza	Jazmin Veloza	C:/JAZMÍN/CONTROLINTERNO/INFORMES/PQRS/2020/IISEM

“POR UNA GACHANCIPÁ EDUCADA SEGURA Y SOSTENIBLE.”



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE GACHANCIPA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



de ello se aplicaron los procesos de verificación y auditoria, a fin de verificar las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición, requerimientos o solicitudes, acciones de tutela, quejas, reclamos, sugerencias y demás peticiones formuladas por los ciudadanos, y que cumplieran los términos de calidad y oportunidad requeridos.

Dentro de este proceso se observan dos riesgos, uno en el diligenciamiento de los datos claves para la ubicación y trazabilidad de los documentos y el otro frente a la salvaguarda de la información manejada dentro del Sistema “Administrador de Documentos” SYSMAN, el cual permitirá extraer los datos generados en cada vigencia y establecer niveles de conservación bajo las TRD –Tablas de retención Documental, Plan de Gestión Documental –PGD- y Sistema Integrado de Conservación –SIC-.

Así mismo, bajo las recomendaciones dadas en seguridad digital, la entidad debe contemplar las acciones propicias para la protección digital documental, generando líneas estratégicas de consulta y administración de la plataforma, para lo cual se requiere documentar los niveles acceso y permisos para el manejo de este sistema.

En lo que refiere a la conservación documental, presenta inconvenientes en la consulta de radicados generados en vigencias diferentes a la actual, en el cual se requiere solicitar el apoyo a los operadores del módulo “administrador de documentos” ya que de acuerdo a las averiguaciones adelantadas por la oficina de Control Interno existe una debilidad en el enrutamiento de los documentos digitalizados en el Punto PAC. Se requiere, el establecer el compromiso con el apoyo en sistemas para subsanar a la mayor brevedad dicha dificultad, logrando la preservación documental que se carga en dicho modulo.

Es importante auspiciar el control y una sugerencias es el ejecutar reuniones periódicas con las auxiliares administrativas para analizar los reportes arrojados por el SYSMAN, evidenciando riesgos, plasmando soluciones y direccionamientos oportunos para lograr una efectiva contestación al usuario frente a trámites o información de la entidad.

De igual manera, es vital los procesos de capacitación con el operador del programa, ya que debido a los cambios generados por la actual administración, permite dar claridad a la tarea ejecutada y fortalecer las alertas generados por el sistema.

7.2 CONTROL FISICO –REPORTE DIARIO-

Este Instrumento de control se maneja desde el punto PAC, consistente en la radicación física del documento realizado de manera diaria y con el reporte arrojado por el software, Siendo este efectivo y eficiente.

Dependencia:	Elaboró:	Revisó:	Ruta del Documento:
Oficina de Control Interno	Jazmin Veloza	Jazmin Veloza	C:/JAZMÍN/CONTROLINTERNO/INFORMES/PQRS/2020/IISEM

“POR UNA GACHANCIPÁ EDUCADA SEGURA Y SOSTENIBLE.”

Calle 6 N° 2-10 Gachancipá - Cel. 3132400786
Código Postal: 251020
e-mail: controlinterno@gachancipa-cundinamarca.gov.co



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE GACHANCIPA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



Es importante que al interior de cada Secretaría se evalúen las causas que han generado la materialización de riesgos en cuanto a la contestación bajo los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, pues durante el período se generó un cumplimiento del 99% y un índice de efectividad del 93% medido del indicador de cumplimiento en la contestación y los tiempos de respuesta efectivos bajo los lineamientos generados por el Decreto 491 de 2020, así como la generación de respuestas de fondo, en un lenguaje claro y de acceso al ciudadano.

Frente a este punto se realiza el archivo en físico de las PQRSD por parte de cada secretaría, de conformidad con las TRD.

8. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LAS PQR

Dentro del análisis estadísticos de las PQRS, se observa el trámite, el número de radicaciones por oficina, los medios utilizados para su radicación, por tipología, y el análisis comparativo de los datos bajo los parámetros establecidos en la Ley 1474 de 2011, Ley 1755 de 2015, Decreto 491 de 2020 y demás normas complementarias.

8.1 TRAMITE DE LAS PQRS

Frente al comportamiento de Radicación de las PQRSD (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Demandas) para este período se presentaron a través de los diferentes canales institucionales 1643 solicitudes, de las cuales el Municipio atendió dentro de los términos establecidos por el Decreto 491 de 2020, Mil quinientos treinta y siete (1537) radicados y diecisiete (17) PQRSD no presentan reporte de descargue o trámite en el sistema por parte de la Secretaría encargada. De igual manera, de acuerdo a la verificación en el “admsitrador de documentos” 106 presentaron un descargue o contestación extemporánea, representando un 93% de efectividad, riesgo que requiere una gestión por parte de cada área a la cual se le asigna dichas solicitudes.

Es así, que la gráfica No. 01 nos revela el comportamiento de radicación de los ciudadanos del Municipio, donde hubo un aumento con respecto al primer y segundo semestre de la vigencia anterior y aunque mejoró el nivel de cumplimiento, se redujo el nivel de efectividad. Pero, si es importante que desde la diferentes líneas de defensa se analicen los tiempos promedio de respuesta, contemplado en este caso los cambios en las dinámicas administrativas con respecto a los lineamientos Nacionales para el manejo de la Pandemia COVID-19, pero también poner en la balanza que para fortalecer los lazos de credibilidad en lo público, la entidad debe generar estrategias para dar respuesta rápida y efectiva a los requerimientos de la ciudadanía.

Dependencia:	Elaboró:	Revisó:	Ruta del Documento:
Oficina de Control Interno	Jazmin Veloza	Jazmin Veloza	C:/JAZMÍN/CONTROLINTERNO/INFORMES/PQRS/2020/IISEM

“POR UNA GACHANCIPÁ EDUCADA SEGURA Y SOSTENIBLE.”

Calle 6 N° 2-10 Gachancipá - Cel. 3132400786
Código Postal: 251020
e-mail: controlinterno@gachancipa-cundinamarca.gov.co



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE GACHANCIPA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



Gráfica 1 Comportamiento de la Radicación semestral

Que a través de las estrategias de transparencia contempladas en el Plan Anticorrupción y atención oportuna al ciudadano, la Alcaldesa ha generado estrategias como la “Alcaldía en tu sector” que permite atender de manera oportuna y rápida los requerimientos presentados por cada uno de los sectores.

Que a través de la activación de las líneas de defensa se ha realizado la detección de riesgos, que permitirán el diseño oportuno de controles que conlleven a trabajar el mejoramiento de extemporaneidad, a lo cual en las recomendaciones se generaran la descripción de cada una de ellas, para que sean analizadas por los líderes de proceso y determinen su implementación y cumplimiento.

8.2 MEDIOS DE RADICACION

Un primer punto de análisis son los medios auspiciados por la entidad para la radicación de las PQRS, encontrando 5 canales institucionalizados que son. 1. El buzón de sugerencias, 2. El punto PAC (que canaliza la radicación presencial), 3. Correos electrónicos, 4. El link dispuesto en la página web (Transparencia canal 13.2), 5. El chat de la página web. Este último auspiciado a razón de las disposiciones de confinamientos generadas actualmente por el Nivel Nacional.

Que con el nuevo diseño de la página web de la entidad, el link de PQRS se priorizó y se cuenta con el botón de acceso directo, permitiendo una navegación más fácil para el ciudadano. Se puede mencionar, que a la fecha se cuenta con una radicación del período comprendido entre el 14 de marzo al 30 de junio, se generaron 14 solicitudes, las cuales ya se les realizó su respectiva gestión. En este punto se debe generar estrategias para poder generar un reporte más ágil al punto PAC, ya que en promedio esta labor se hace en aproximadamente 6 días, lo cual genera un riesgo frente al manejo de contestación oportuna.

Dependencia:	Elaboró:	Revisó:	Ruta del Documento:
Oficina de Control Interno	Jazmin Veloza	Jazmin Veloza	C:/JAZMÍN/CONTROLINTERNO/INFORMES/PQRS/2020/IISEM

“POR UNA GACHANCIPÁ EDUCADA SEGURA Y SOSTENIBLE.”

Calle 6 N° 2-10 Gachancipá - Cel. 3132400786
Código Postal: 251020
e-mail: controlinterno@gachancipa-cundinamarca.gov.co



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE GACHANCIPA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



Otro medio de comunicación con el ciudadano auspiciado desde esta administración es el fan page de la entidad, ya que suma aproximadamente 4.734 visitantes de la página, brindando información en tiempo real de las actuaciones de la entidad y permitiendo ser un canal de comunicación con la comunidad; aunque ha sido complejo el control frente a los requerimientos y las respuestas por la comunidad, se ha buscado que a través de la intervenciones ejecutadas por la Alcaldesa Municipal se realice la contestación a muchas de las inquietudes plasmadas por el ciudadano.

Bajo los lineamientos MIPG, es importante generar líneas exclusivas de denuncia tanto internas como externas, a fin de generar medios idóneos, fáciles y efectivos para la detección de riesgos y/o anomalías en el ejercicio de la función.

8.3 NIVEL DE RADICACION POR OFICINA

En cuanto al volumen de Radicación las secretarías con mayor participación son la Secretaria General y la Secretaria de Gobierno, seguida por la Secretaria de Planeación y Obras Públicas, y posteriormente Hacienda, Secretaria de Desarrollo Social, Despacho, Secretaría de Educación, Cultura, Recreación y Deporte y la Secretaría de Desarrollo Económico, Agropecuario y Ambiente.

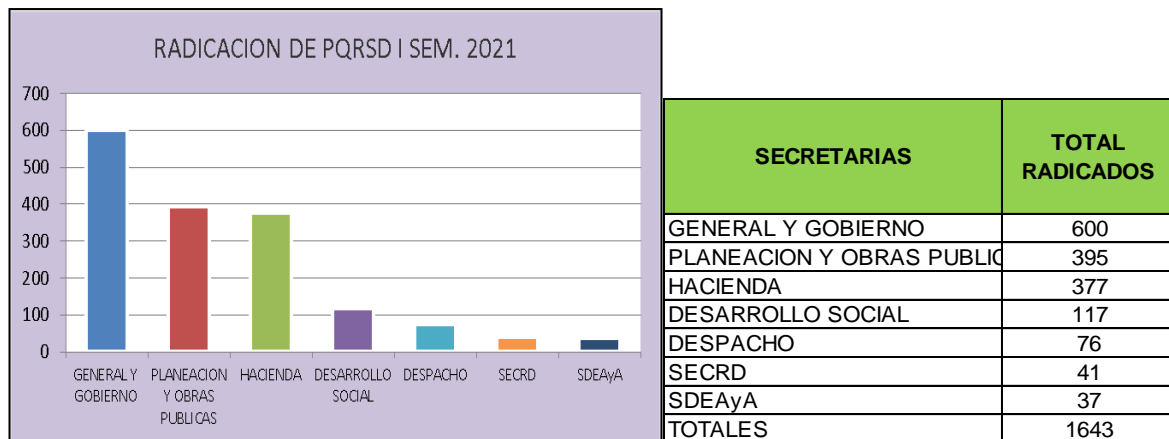


Gráfico 2 Total PQRS Radicadas en la entidad

8.4 RADICACION POR TIPOLOGIA

Frente al tipo de requerimiento radicado por el usuario, se encuentra lo siguiente: 1498 solicitudes que equivalen al 91% de las radicaciones, 116 derechos de petición que representan el 7% y tan

Dependencia: Oficina de Control Interno	Elaboró: Jazmin Veloza	Revisó: Jazmin Veloza	Ruta del Documento: C:/JAZMIN/CONTROLINTERNO/INFORMES/PQRS/2020/IISEM
--	---------------------------	--------------------------	--

“POR UNA GACHANCIPÁ EDUCADA SEGURA Y SOSTENIBLE.”

Calle 6 N° 2-10 Gachancipá - Cel. 3132400786
Código Postal: 251020
e-mail: controlinterno@gachancipa-cundinamarca.gov.co



solo el 1% en otros tipos de requerimiento como felicitaciones, quejas, acciones de tutela y sugerencias.

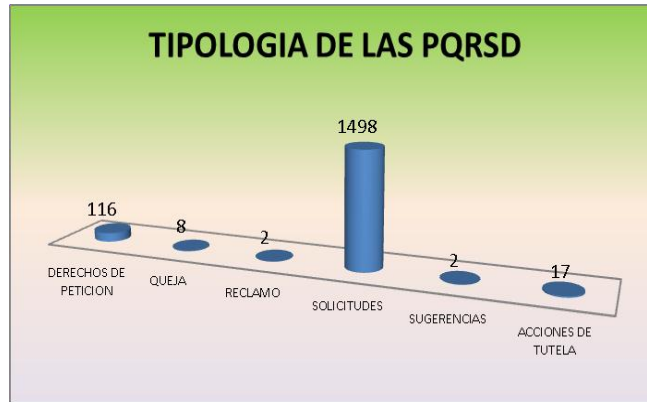


Gráfico 3 Tipología de las PQRS

Es fundamental que la POLÍTICA DE ATENCION AL CIUDADANO tenga un direccionamiento hacia la evaluación y percepción del usuario, con el fin de establecer las acciones de mejora interna que fortalezca los procesos de la ventanilla hacia adentro, bajo lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. Para lo cual una vez surtido los ajustes al documento, se organicen las capacitaciones en servicio bajo las disposiciones y lineamientos de la nueva Administración.

Así mismo, se sugiere que a través de esta política se diseñen protocolos de atención vía telefónica, escrita y verbal con el ciudadano, ya que con los cambios a razón de la pandemia se convierten en los puntos de atención vitales para generar niveles de satisfacción positivos.

8.4 NIVELES DE EFECTIVIDAD DE LAS PQRS

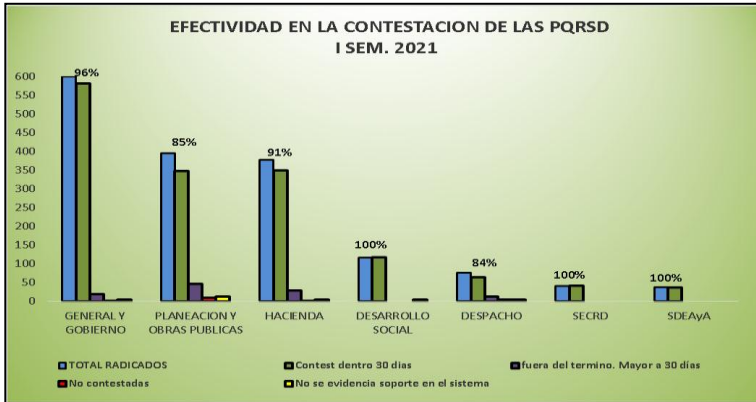
Se puede observar que la entidad dio respuesta al 99% de los radicados, y el 1% restante son 17 procesos que requieren ser revisados y tramitados a la mayor brevedad. Que de los contestados se evidencian novedades como las respuestas y/o descargues fuera del término del 7% significando que 106 procesos se contestaron con un tiempo mayor al enunciado en la norma. Que de igual manera, se realizan pruebas verificando que la respuesta se encuentre cargada en la plataforma, y se evidencian 32 items en donde no se puede generar dicha verificación.

Dependencia:	Elaboró:	Revisó:	Ruta del Documento:
Oficina de Control Interno	Jazmin Veloza	Jazmin Veloza	C:/JAZMÍN/CONTROLINTERNO/INFORMES/PQRS/2020/IISEM

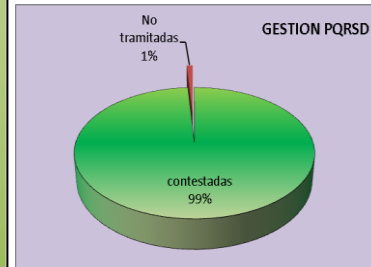
“POR UNA GACHANCIPÁ EDUCADA SEGURA Y SOSTENIBLE.”



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE GACHANCIPA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



Gráfica 4. Niveles de Efectividad por Secretaria



Gráfica 5. PQRSD contestadas

Es importante, que la entidad logre el cumplimiento del marco normativo, a fin de fortalecer la imagen institucional en el cumplimiento y la información oportuna al ciudadano. Y así mismo, reducir los riesgos de sanciones disciplinarios por incumplimiento de la norma.

Es importante el fortalecimiento de los procesos de inducción y capacitación a fin de normalizar las acciones que se profieran dentro del proceso, y evitar que se generen presunciones y/o acciones que estén fuera de lo establecido por el líder de proceso.

La Tabla No. 1 revela el comportamiento del cumplimiento del decreto 491 de 2020, por secretaría a fin de identificar causas y generar controles oportunos frente al cumplimiento normativo establecido y que esto conlleve a la mejora y fortalecimiento de la imagen como institución pública.

SECRETARIAS	TOTAL RADICADOS	Contest dentro 30 días	fuera del termino. Mayor a 30 días	No contestadas	No se evidencia soporte en el sistema	% efectividad	% Nivel de riesgo
GENERAL Y GOBIERNO	600	581	19	1	4	96%	4%
PLANEACION Y OBRAS PUBLICAS	395	348	47	10	13	85%	15%
HACIENDA	377	349	28	2	5	91%	9%
DESARROLLO SOCIAL	117	117	0	0	5	100%	0%
DESPACHO	76	64	12	4	5	84%	21%
SECRD	41	41	0	0	0	100%	0%
SDEAyA	37	37	0	0	0	100%	0%
TOTALES	1643	1537	106	17	32	93%	7%

Tabla 1. Valoración de Efectividad Y Cumplimiento por Secretaria

Que de acuerdo a los procesos observados por la oficina de Control Interno se sugiere,

Dependencia: Oficina de Control Interno	Elaboró: Jazmin Veloza	Revisó: Jazmin Veloza	Ruta del Documento: C:/JAZMÍN/CONTROLINTERNO/INFORMES/PQRS/2020/IISEM
--	---------------------------	--------------------------	--

“POR UNA GACHANCIPÁ EDUCADA SEGURA Y SOSTENIBLE.”

Calle 6 N° 2-10 Gachancipá - Cel. 3132400786
Código Postal: 251020
e-mail: controlinterno@gachancipa-cundinamarca.gov.co



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE GACHANCIPA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



1. Actualizar el procedimiento de correspondencia a fin de documentar los riesgos y puntos de control en el proceso, que permita la reacción oportuna de cada línea de defensa.
2. Contestación prioritaria a los 17 procesos pendientes, para lo cual se anexan registros por Secretaría para dar trámite efectivo a cada uno de los procesos pendientes.
3. Ejecutar informes de Segunda línea que permitan evidenciar los riesgos, mejoras y acciones oportunas para corregir las desviaciones que se llegaran a presentar por la materialización de los riesgos. Se propone las reuniones con las auxiliares administrativas y personal que apoya esta tarea, con el fin de alimentar los diagnósticos y con ello fortalecer la información a la alta dirección frente a la toma de decisiones.
4. Auspiciar el uso de herramientas tecnológicas (chat) que logre una atención a través de medios virtuales, generando agilidad sobre las inquietudes que puedan presentar los ciudadanos.
5. Auspiciar la creación de una línea de denuncia bajo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

Es necesario analizar el objetivo de “servicio” que va a plasmar la administración para la actual vigencia, con ello las metas, procesos y actividades que permitan su cumplimiento y que deberán ser objeto de seguimiento y evaluación a través del comité de “Gestión y Desempeño” que establece el –mipg- a través de la política de Servicio al ciudadano.

Se sugiere que desde cada una de las secretarías se realicen diagnósticos, basados en las estadísticas acopiadas en el presente informe, logrando así identificar los riesgos del proceso, evaluar la efectividad de los controles e implantar acciones que realmente revele el esfuerzo de la entidad para lograr a través de los medios implantados un verdadero resultado en la mejora en la atención al ciudadano y la satisfacción de las necesidades plasmadas que guardan coherencia con el plan de desarrollo, plan anticorrupción y la implementación del nuevo modelo integrado de Planeación y gestión –mipg-

9. **MEDIOS DE TRAMITACION DE LAS PQRS**

LOS MEDIOS GENERADOS POR LA ADMINISTRACION MUNICIPAL PARA CONOCER LAS INQUIETUDES DE LOS CIUDADANOS SON.

Buzón DE SUGERENCIAS

Correo electrónico: contactenos@gachancipa-cundinamarca.gov.co

Página web: www.alcaldia-gachancipa.gov.co link [Atención a la ciudadanía](#)

Redes Sociales: [Facebook alcaldia gachancipa](#)

Chat: <http://www.gachancipa-cundinamarca.gov.co/noticias/chat-institucional>

Dependencia:	Elaboró:	Revisó:	Ruta del Documento:
Oficina de Control Interno	Jazmin Veloza	Jazmin Veloza	C:/JAZMÍN/CONTROLINTERNO/INFORMES/PQRS/2020/IISEM

“POR UNA GACHANCIPÁ EDUCADA SEGURA Y SOSTENIBLE.”

Calle 6 N° 2-10 Gachancipá - Cel. 3132400786

Código Postal: 251020

e-mail: controlinterno@gachancipa-cundinamarca.gov.co



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE GACHANCIPA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



10. RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS

1. Evaluar el proceso existente y analizar las acciones de rediseño del proceso, logrando que inicie en la radicación y finalice en el contestación oportuna al ciudadano, este deberá incluir los controles y mecanismos de verificación, asegurando el cumplimiento de los objetivos. Se recuerda que entre más claro sea la función y la responsabilidad, la ejecución es más efectiva.
2. Es importante realizar pruebas a los informes que genera el módulo, ya que presenta inconsistencias, como el cargue del documento, el número de días que que calcula al momento de hacer el cierre, la información mínima con la que debe contar, la ubicación de los documentos, los ajustes al Decreto 491 de 2020, entre otros.
3. Ejecutar mecanismos de seguimiento y control (reuniones) de primera y segunda línea de defensa, que permitan detectar las desviaciones del proceso y actuar de manera oportuna, en pro de una mejora de servicio.
4. Prever el retiro temporal de las personas encargadas del manejo y gestión de las PQRS, pues en estos tiempos es donde se nos están materializando los riesgos de extemporaneidad y/o no contestación efectiva. Se sugiere emitir los respectivos lineamientos para evitar la materialización de los mismos.
5. Establecer procesos de capacitación al personal de apoyo y al líder de sistemas con el fin de conocer el módulo y generar una mayor productividad en el proceso de seguimiento y conservación documental.
6. Identificar los riesgos informáticos y diseñar los respectivos controles que permitan la salvaguarda de la información de vigencias anteriores.
7. Generar la funcionalidad del buzón; es decir generar el cumplimiento de la apertura semanal y con ello la ubicación de formatos que faciliten al usuario exponer sus PQRS de manera fácil y oportuna.
8. Fortalecer los procesos orientación al ciudadano en canales electrónicos, auspiciando los principios de Transparencia y participación y racionalización de trámites que permiten la mejora del servicio y la relación entidad-ciudadano.

Con lo anterior y de acuerdo a las estrategias establecidas por la oficina de control interno, el informe se socializará en el Comité del Sistema de Control Interno, a fin ir sensibilizando en la cultura de identificación de riesgos y generando la implantación de controles que permitan la mejora continua de la entidad. Así mismo, generar claridad sobre las apreciaciones y evaluaciones emanadas desde la oficina, el cual tienen un enfoque preventivo en el cumplimiento

Dependencia:	Elaboró:	Revisó:	Ruta del Documento:
Oficina de Control Interno	Jazmin Veloza	Jazmin Veloza	C:/JAZMÍN/CONTROLINTERNO/INFORMES/PQRS/2020/IISEM

“POR UNA GACHANCIPÁ EDUCADA SEGURA Y SOSTENIBLE.”

Calle 6 N° 2-10 Gachancipá - Cel. 3132400786
Código Postal: 251020
e-mail: controlinterno@gachancipa-cundinamarca.gov.co



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE GACHANCIPA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



normativo del proceso. Lo anterior se espera sea un proceso participativo entre la alta dirección y el operador del procedimiento, logrando identificar causas reales para motivar la mejora.

Así mismo, se solicita a la alta dirección el acceso a claves, con permisos restrictivos al módulo de administración de documentos a fin de facilitar la observancia de la realidad del proceso de manera oportuna y eficiente, y de igual manera iniciar pruebas de trazabilidad del documento, dando como resultado una mayor fiabilidad sobre la información manejada con la comunidad.

Esperando siempre contribuir en el fortalecimiento de los procesos de la entidad, en busca de la excelencia, quedo atenta a los comentarios y sugerencias.

Por una Gachancipá Educada, Segura y Sostenible.

**ORIGINAL FIRMADO
ANA JAZMIN VELOZA CAINA
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Dependencia:	Elaboró:	Revisó:	Ruta del Documento:
Oficina de Control Interno	Jazmin Veloza	Jazmin Veloza	C:/JAZMÍN/CONTROLINTERNO/INFORMES/PQRS/2020/IISEM

“POR UNA GACHANCIPÁ EDUCADA SEGURA Y SOSTENIBLE.”

Calle 6 N° 2-10 Gachancipá - Cel. 3132400786
Código Postal: 251020
e-mail: controlinterno@gachancipa-cundinamarca.gov.co