



# INFORME PQR I SEMESTRE 2019

## 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 2019, 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.”**

**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.”**

Dependencia: OFICINA CONTROL INTERNO	Elaboró: Jazmín Veloza	Revisó: Jazmín Veloza	Ruta del Documento: C:/JAZMINC.I./INFORMES/PQRS/2019/ISEM/INFORMEISEM
---	---------------------------	--------------------------	--

**“CON LA GENTE Y POR LA GENTE”**

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

Código Postal: 251020

e-mail: [controlinterno@gachancipa-cundinamarca.gov.co](mailto:controlinterno@gachancipa-cundinamarca.gov.co)



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE GACHANCIPA  
OFICINA CONTROL INTERNO



OBJETIVO

Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana que implementa la entidad con los ciudadanos frente a las peticiones, quejas o reclamos instaurados durante el primer semestre de la vigencia 2019.

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.

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.

MECANISMOS DE RECEPCION DE PQRS

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

- **Correspondencia:** Se cuenta con el punto PAC para la radicación centralizada de la correspondencia de la Administración Municipal.
- **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:** Se realizaron modificaciones al procedimiento implementado al buzón de sugerencias el cual su apertura se realiza 1 vez por semana por parte de la -Secretaria General-, quien lidera el proceso de correspondencia de la entidad y ejecuta las acciones de seguimiento a la apertura del BUZON DE SUGERENCIAS a los 4 puntos adoptados por la entidad; 2 dentro del palacio Municipal, 1 en la casa del Adulto Mayor y 1 en la Secretaria de Desarrollo Económico, atendiendo las exigencias de la ley 1712 de 2014 y Ley 1474 de 2011. Que de igual manera, se emprendió la utilización de formatos para la evaluación del servicio a fin de generar puntos de mejora.

Dependencia: OFICINA CONTROL INTERNO	Elaboró: Jazmín Veloza	Revisó: Jazmín Veloza	Ruta del Documento: C:/JAZMINC.I./INFORMES/PQRS/2019/ISEM/INFORMEISEM
---	---------------------------	--------------------------	--

**“CON LA GENTE Y POR LA GENTE”**

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

Código Postal: 251020

e-mail: [controlinterno@gachancipa-cundinamarca.gov.co](mailto:controlinterno@gachancipa-cundinamarca.gov.co)



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE GACHANCIPA  
OFICINA CONTROL INTERNO



- **Sitio Web:** [www.gachancipa-cundinamarca.gov.co](http://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 Misterio.
- **Correo Electrónico Institucional:** [contactenos@gachancipa-cundinamarca.gov.co](mailto:contactenos@gachancipa-cundinamarca.gov.co)
- **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](mailto:contactenos@gachancipa-cundinamarca.gov.co)
- **Línea telefónica:** 8578146 o 8231 cel. 3138676009, ha sido establecida como mecanismo para recibir quejas y reclamos de la ciudadanía, más no es línea gratuita, así como tampoco se lleva registro físico de éstas en caso de que se presenten.

### PROCESO Y TRAMITE DE LAS PQRS

En este punto se puede observar que la entidad a través de la Resolución No. 161 de 2014, adopta el procedimiento para el trámite de las PQRS, posteriormente es modificado a través de la Resolución No. 150/2017 y a la fecha durante la vigencia 2018 se ejecutaron algunas reformas que han generado claridad frente a las actividades que se desarrollan desde cada Secretaria y a través de la Circular No. 05 se establecen directrices sobre el manejo de la correspondencia a través de correo certificado.

### SEGUIMIENTO A LOS PUNTOS DE CONTROL

Dentro del análisis adelantado por la Oficina de Control Interno se observa la consolidación y regulación del proceso, dada a través de la Resolución No. 202 de 2017 y posteriormente modificado su artículo primero a través de la Resolución 005 de 2008; el cual establece el objetivo, alcance y descripción de las actividades contenidas dentro de la función principal de la entidad de radicar y dar estricto cumplimiento a la contestación oportuna de los requerimientos instaurados por la comunidad.

Frente al análisis establecido por la Oficina de Control Interno se observa que el objetivo está orientado más hacia el ejercicio de las acciones contempladas que al resultado esperado por la Administración en el ejercicio del mismo. Así mismo, en el alcance contempla su inicio desde la recepción de la PQRS por parte del ciudadano y finaliza con el archivo del documento, pero al analizar el desarrollo del procedimiento se observa que las actividades inician con la recepción de la PQRS por parte del usuario, pero llega hasta el traslado a la Oficina o Secretaria correspondiente, sin contemplar las acciones operativas de cada área u oficina correspondiente; lo cual dificulta la uniformidad de las acciones posteriores y que son llevadas a cabo por cada oficina y que es donde se están materializando los riesgos de cumplimiento en la Ley 1755 de 2015.

En cuanto a puntos de control, el único documentado y ejecutado es el registro organizado de los mismos a través del gestor de documentos “SYSMAN”, permitiendo generar el orden y organización de la información requerida por el ciudadano, y que al final del día permite verificar la entrega en físico de los documentos radicados, pero que es importante que a lo largo del proceso se establezcan más puntos de control que permitan el logro del objetivo trazado por la administración Municipal,

Dependencia: OFICINA CONTROL INTERNO	Elaboró: Jazmín Veloza	Revisó: Jazmín Veloza	Ruta del Documento: C:/JAZMINC.I./INFORMES/PQRS/2019/ISEM/INFORMEISEM
---	---------------------------	--------------------------	--

### **“CON LA GENTE Y POR LA GENTE”**

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

Código Postal: 251020

e-mail: [controlinterno@gachancipa-cundinamarca.gov.co](mailto:controlinterno@gachancipa-cundinamarca.gov.co)



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE GACHANCIPA  
OFICINA CONTROL INTERNO



Así mismo, el diseño de los controles deben responder a los requerimientos mínimos como: la definición del responsable, la periodicidad de su ejecución, el propósito del mismo, como se ejecuta la actividad de control, que pasa con las observaciones y/o desviaciones y que evidencia o punto de control se va a generar para coadyuvar al resultado esperado del proceso y queden documentados, previendo los cambios de personal u otros riesgos que debe contemplar la Administración Municipal. De igual manera, la activación de la primera y segunda línea de defensa se hacen vitales para mejorar el cumplimiento en este proceso.

Es importante que al ser este proceso transversal sean referentes en los procesos de inducción y re-inducción, junto con sus modificaciones y formatos si se requieren.

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” del periodo comprendido entre el 01 de Enero al 30 de Junio del 2019 y que partiendo de ello se aplicaron los procesos de auditoria a fin de verificar las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición, requerimientos o solicitudes formulados por los ciudadanos, y que cumplieran los términos de calidad y oportunidad requeridos.

Dentro de este proceso se deben contemplar los riesgos de salvaguarda de la información manejada dentro del Sistema “Administrador de Documentos” SYSMAN, el cual permita extraer los datos generados en cada vigencia y poder conservarlos bajo las políticas contempladas en el 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 generar estrategias de protección digital que eviten la extracción maliciosa de la información o la extracción de datos sin las autorizaciones correspondientes.

De igual manera, es fundamental establecer la política de manejo de claves de acceso a la plataforma SYSMAN con el fin de asegurar su manejo y disposición permanente de los documentos, sobre todo en períodos de vacaciones del titular y así mismo si la responsabilidad del manejo de la plataforma está a cargo de una Orden de Prestación de servicios se asegure que la entidad siempre tendrá el control sobre cargue y descargue de la correspondencia asignada a cada una de las Secretarías

Por lo anterior, es necesario que se defina una política frente al manejo de asignación de la responsabilidad directa en el sistema y en la operatividad generando control permanente sobre el movimiento de la correspondencia de la entidad.

CONTROL FISICO –REPORTE DIARIO-

Este 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 control efectivo y eficiente.

Dependencia: OFICINA CONTROL INTERNO	Elaboró: Jazmín Veloza	Revisó: Jazmín Veloza	Ruta del Documento: C:/JAZMINC.I./INFORMES/PQRS/2019/ISEM/INFORMEISEM
---	---------------------------	--------------------------	--

**“CON LA GENTE Y POR LA GENTE”**

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

Código Postal: 251020

e-mail: [controlinterno@gachancipa-cundinamarca.gov.co](mailto:controlinterno@gachancipa-cundinamarca.gov.co)

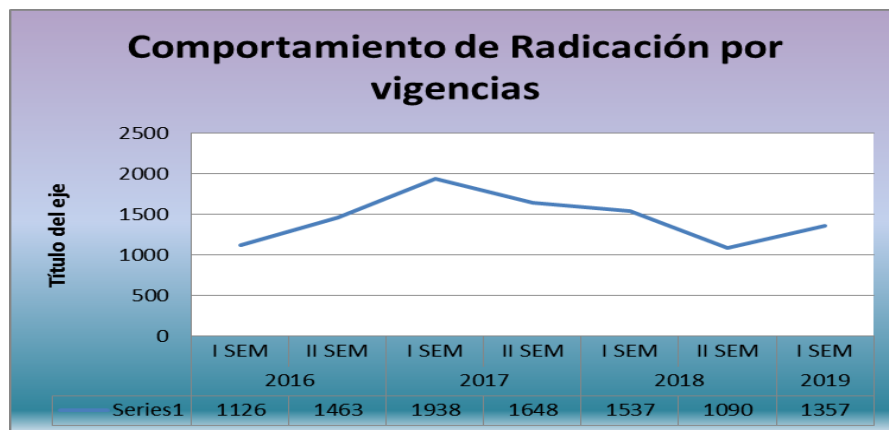


Es importante que al interior de cada Secretaria se evalúen las causas que han generado la materialización de riesgos en cuanto a la contestación bajo los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, pues durante el período se generó un cumplimiento del 95% y un índice de efectividad del 78% medido bajo el indicador de cumplimiento en la contestación y los tiempos de respuesta efectivos, así como la generación de respuestas de fondo, en un lenguaje claro y de acceso al ciudadano.

### **ANALISIS ESTADISTICO 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, bajo los parámetros establecidos en la Ley 1474 de 2011, Ley 1755 de 2015 y demás normas complementarias.

### **TRAMITE DE LAS PQR**



**Gráfica 1 Comportamiento de la Radicación semestral**

Frente al comportamiento de Radicación de las PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Demandas) para este período se presentaron a través de los diferentes canales institucionales 1357 solicitudes, de las cuales el Municipio atendió dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015, 1063 radicados, dentro de los cuales a 74 de ellos no se les registró respuesta en el sistema establecido dentro del punto de control y 220 generaron novedades de extemporaneidad; por lo que se revisará de manera posterior las causas y determinaciones a trabajar sobre los 74 procesos que quedaron pendientes por tramitar.

Es importante que cada una de Secretarías active las primeras líneas de defensa, que permitan la identificación de causas en la contestación oportuna y así mismo el diseño de estrategias permanentes y oportunas que permitan la mejora continua y la contestación real y consecuente a las necesidades de los Ciudadanos, quienes son nuestra razón de ser.

Así mismo, el fortalecimiento del Talento Humano, a través de los procesos de capacitación, orientación, estímulos y bienestar permitirán el funcionamiento armónico y coordinado de los procesos. Para ello, se requiere el compromiso de los Secretarios de Despacho en el diseño de

Dependencia: <b>OFICINA CONTROL INTERNO</b>	Elaboró: <b>Jazmín Veloza</b>	Revisó: <b>Jazmín Veloza</b>	Ruta del Documento: <b>C:/JAZMINC.I./INFORMES/PQRS/2019/ISEM/INFORMEISEM</b>
--	----------------------------------	---------------------------------	---

### **“CON LA GENTE Y POR LA GENTE”**

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

Código Postal: 251020

e-mail: [controlinterno@gachancipa-cundinamarca.gov.co](mailto:controlinterno@gachancipa-cundinamarca.gov.co)



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE GACHANCIPA  
OFICINA CONTROL INTERNO



estrategias que permitan el establecimiento de una cultura de cumplimiento y la lucha contra la corrupción y atención oportuna a nuestro Ciudadano.

**MEDIOS DE RADICACION**

Un primer punto de análisis son los medios auspiciados por la entidad para la radicación de las PQRS, encontrando 4 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 (canal 13.2), pero que al analizar el módulo este no cuenta con las mismas especificaciones, generando dificultad en el reporte estadístico.

Que durante este semestre se dificultó la generación de reportes por medio de radicación, pero que de acuerdo al comportamiento de radicación se observa que el punto de mayor auge es el punto PAC, seguido de los correos electrónicos y posteriormente la página web, y que atendiendo a las estrategias del Modelo de Planeación y Gestión –MIPG- es fundamental identificar los grupos de valor del municipio determinando sus características primarias y así diseñar estrategias para impulsar procesos que faciliten la comunicación del ciudadano con la entidad, de una manera fácil, ágil y segura. Este punto será puesto a consideración con el análisis del proceso adelantado por la Secretaria Privada en la identificación de características unificadas de la población.

En cuanto a la comunicación Interna, la entidad deberá diseñar estrategias electrónicas o sistema de redes, que permitan una comunicación ágil y oportuna frente a los requerimientos de información a fin de generar seguridad y oportunidad frente a los apoyos de información que se solicitan como entidad y que permiten la consolidación de resultados efectivos frente a la gestión Institucional.

**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, Social, SECRD, SDEAA y el Despacho.



Gráfico 2 Total PQRS Radicadas en la entidad

SECRETARIA	Radicados	% PART.
General y Gobierno	604	45%
Planeación	280	21%
Hacienda	199	15%
Social	121	9%
Despacho y Privada	25	2%
SECRD	74	5%
SDEAA	48	4%
<b>TOTAL</b>	<b>1090</b>	

Dependencia: OFICINA CONTROL INTERNO	Elaboró: Jazmín Veloza	Revisó: Jazmín Veloza	Ruta del Documento: C:/JAZMINC.I./INFORMES/PQRS/2019/ISEM/INFORMEISEM
---	---------------------------	--------------------------	--

**“CON LA GENTE Y POR LA GENTE”**

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

Código Postal: 251020

e-mail: [controlinterno@gachancipa-cundinamarca.gov.co](mailto:controlinterno@gachancipa-cundinamarca.gov.co)



### RADICACION POR TIPOLOGIA

Frente al tipo de requerimiento radicado por el usuario, en el presente informe reconocido como la tipología de la PQRS se encuentra la siguiente estadística: 1298 peticiones, que enmarcan (solicitudes de tipo general, derechos de petición y peticiones), pero que de conformidad con la ley todas se rigen por el término establecido en la Ley 1755 de 2015, representando el 96% y el 4% restante se ven representados en quejas, reclamos, sugerencias y se radica una felicitación a la Secretaría de Desarrollo Social al área de Salud, por el servicio brindado por la funcionaria, lo cual es de resaltar pues la entidad trabaja por el merito y reconocimiento por parte del Ciudadano. Por lo anterior, se hace vital la elaboración de encuestas de percepción del servicio a fin de iniciar planes de mejoramiento que permitan el fortalecimiento de la imagen del servicio público.

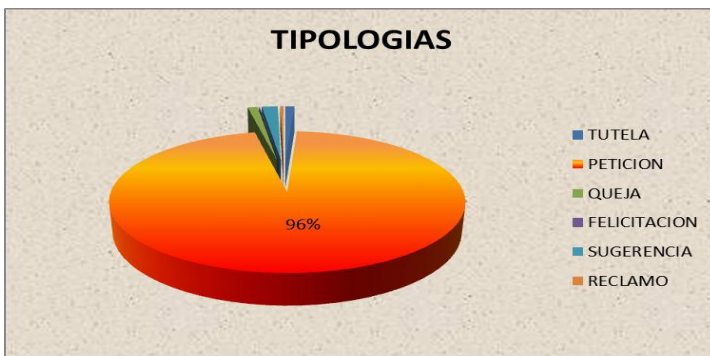


Gráfico 3 Tipología de las PQRS

DESCRIPCION	RADICADOS
PETICIONES Y SOLICITUDES	1298
QUEJAS	15
RECLAMOS	5
ACCIONES DE TUTELA	14
SUGERENCIAS	24
FELICITACIONES	1
TOTAL	1357

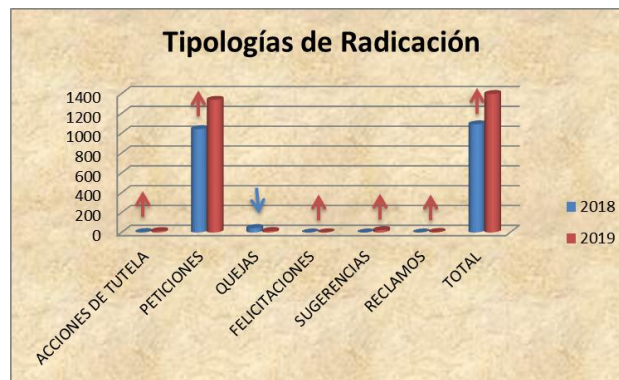


Gráfico 4 Comportamiento por Tipología de las PQRS

En cuanto a la relación con el comportamiento con respecto al semestre anterior, la radicación presenta un aumento en las ACCIONES DE TUTELA, las PETICIONES, las FELICITACIONES, RECLAMOS y SUGERENCIAS, de manera general en un 24% y una reducción en las QUEJAS, pasando de 44 en el semestre pasado frente a 15 que se radicaron en el primer semestre de la vigencia 2019.

Dependencia: OFICINA CONTROL INTERNO	Elaboró: Jazmín Veloza	Revisó: Jazmín Veloza	Ruta del Documento: C:/JAZMINC.I./INFORMES/PQRS/2019/ISEM/INFORMEISEM
---	---------------------------	--------------------------	--

**“CON LA GENTE Y POR LA GENTE”**

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

Código Postal: 251020

e-mail: [controlinterno@gachancipa-cundinamarca.gov.co](mailto:controlinterno@gachancipa-cundinamarca.gov.co)



Es fundamental articular la POLÍTICA DE ATENCION AL CIUDADANO que será objeto de seguimiento por parte del Comité de GESTIÓN Y DESEMPEÑO en donde la alta dirección hará el seguimiento correspondiente a las acciones dictaminadas para la presente vigencia.

En cuanto a las quejas se analiza que aún hay una dificultad en la diferenciación con los reclamos, sugerencias y solicitudes y en el registro en la descripción del asunto, ya que no se abstrae el mensaje central de la radicación, si no que se escribe “queja” dificultando la identificación de la causa de su radicación. o existe una confusión conceptual entre QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA. Por lo que se hace necesario, el fortalecimiento conceptual a los funcionarios y ciudadanía en general frente a la relación directa de una u otra, consolidando estadísticas reales frente al sentir de nuestros grupos de valor y permitiendo diseñar acciones que generen impacto en los resultados esperados en el proceso.

### NIVELES DE EFECTIVIDAD DE LAS PQRS



Gráfico 5 Índice de Efectividad de las PQRS

La gráfica 5, revela el nivel de cumplimiento frente a la contestación de las PQRS radicadas por el usuario, encontrando a la entidad en un 95%, en donde la Secretarías que mayor nivel de radicación tienen son las que mayor número de requerimientos presenta novedades, como acciones posteriores se realizará un análisis mas profundo de las causas que conllevan al aumento de novedades por extemporaneidad a fin de diseñar estrategias que minimicen el riesgo frente a la contestación oportuna y clara al ciudadano.

En lo que refiere al cumplimiento de tiempos tan solo el 78% de las radicaciones cumplen con el requisito mandado por la norma legal vigente, representando un alto riesgo para la entidad el cual requiere ser valorado y priorizado en el mapa de riesgos de la entidad. Frente al período se mejoro en 5 puntos la efectividad frente a los tiempos de contestación pero se desmejoraron 3 puntos en la contestación real y oportuna al ciudadano pasando de un 98% de cumplimiento en el segundo semestre del año 2018 al 95% en la presente vigencia.

Por otro lado, se debe generar un punto de control en la primera línea de defensa verificando el cargue del documento, la verificación del documento en el sistema y la consulta diaria del estado del sistema de administrador de documentos. Así mismo, la capacitación continua y el seguimiento constante de la segunda línea de defensa, generando reacciones al momento de tocar puntos críticos, o niveles de riesgo no tolerables.

Dependencia: OFICINA CONTROL INTERNO	Elaboró: Jazmín Veloza	Revisó: Jazmín Veloza	Ruta del Documento: C:/JAZMINC.I./INFORMES/PQRS/2019/ISEM/INFORMEISEM
---	---------------------------	--------------------------	--

### “CON LA GENTE Y POR LA GENTE”

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

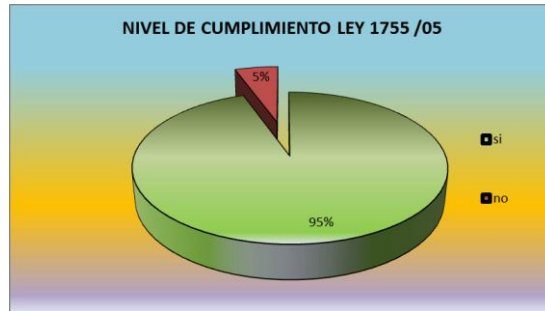
Código Postal: 251020

e-mail: [controlinterno@gachancipa-cundinamarca.gov.co](mailto:controlinterno@gachancipa-cundinamarca.gov.co)





DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE GACHANCIPA  
OFICINA CONTROL INTERNO



**Grafico 6 Cumplimiento de la Ley 1755 de 2015**

SECRETARIA	TUTELA	PETICION	QUEJA	FELICITACION	SUGERENCIAS	RECLAMO	TOTAL	SIN SOPORTE	EXTEMPORANEOS	TOTAL NOVED.	% EFECTIVI	% CUMPLIM
DESPACHO	1	23	1	0	0	0	25	1	5	6	76%	96%
CONTROL INTERNO	0	6	0	0	0	0	6	0	0	0	100%	100%
SOCIAL	0	114	2	1	3	1	121	5	32	37	69%	96%
ECONOMICO	0	43	1	0	3	1	48	2	3	5	90%	96%
EDUCACION	0	71	1	0	2	0	74	3	34	37	50%	96%
HACIENDA	0	198	0	0	1	0	199	8	62	70	65%	96%
OBRAS Y PLANEA	1	268	3	0	5	3	280	8	50	58	79%	97%
GOBIER Y GENERAL	12	575	7	0	10	0	604	47	34	81	87%	92%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>1298</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>24</b>	<b>5</b>	<b>1357</b>	<b>74</b>	<b>220</b>	<b>294</b>	<b>78%</b>	<b>98%</b>

**Tabla 1. Valoración de Efectividad Y Cumplimiento por Secretaria**

Que con todo lo anterior, es necesario que la entidad con el reconocimiento estadístico de las PQRS realice un diagnóstico de las causas reales que conllevan a este resultado, ya que el fin de la administración es dar contestación y trámite oportuno a los requerimientos establecidos por el Ciudadano y el cual se encuentra regulado por la Ley 1474 de 2011, Ley 1755 de 2015 ibidem.

Que se sugiere

1. Desarrollo de diagnósticos por oficina que permita la identificación de causas reales, por lo cual la Oficina de Control Interno brindará asesoría y acompañamiento bajo la programación avalada por el Comité del Sistema de Control Interno el cronograma respectivo.
2. Ejecutar informes de primera y segunda línea que permitan evidenciar el cumplimiento a las acciones de mejora propuestas.
3. Contemplar dentro del mapa de riesgos el presente proceso a fin de ser objeto de seguimiento prioritario.
4. Replantear el Plan de mejoramiento y tomar las medidas disciplinarias de ser el caso, a fin de dar cumplimiento a los compromisos pactados.
5. Identificar los grupos de valor y los medios de comunicación efectivos para evaluar la imagen de la entidad frente al ciudadano, a través de encuestas y mediciones objetivas que permitan establecer los alcances que serán revelados al equipo de la administración entrante.

Es necesario establecer acciones oportunas y preventivas por parte de la alta dirección cuyo fin sea mejorar los resultados en el trámite de las solicitudes del usuario. Así mismo, analizar

Dependencia: <b>OFICINA CONTROL INTERNO</b>	Elaboró: <b>Jazmín Veloza</b>	Revisó: <b>Jazmín Veloza</b>	Ruta del Documento: <b>C:/JAZMINC.I./INFORMES/PQRS/2019/ISEM/INFORMEISEM</b>
--	----------------------------------	---------------------------------	---

**“CON LA GENTE Y POR LA GENTE”**

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

Código Postal: 251020

e-mail: [controlinterno@gachancipa-cundinamarca.gov.co](mailto:controlinterno@gachancipa-cundinamarca.gov.co)



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE GACHANCIPA  
OFICINA CONTROL INTERNO



el objetivo de “servicio” que va ha plasmar la adminsitración para la actual vigencia, con ello las metas, procesos y actividades que permitiran su cumplimiento y que deberán ser objeto de seguimiento y evaluación a través del comité de “Gestión y Desempeño” que establece el –**mipg-**

Se sugiere que desde cada una de las secretaria se realicen diagnosticos, basados en las estadísticas copiadas en el presente informe, logrando así identificar los riesgos del procesos, evaluar la efectividad de los controles y 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 ciudadnao y la satisfacción de las necesidades plasmadas que guardan colindancia con el plan de desarrollo, plan anticorrupción y la implementación del nuevo modelo integrado de Planeación y gestión –mipg-

**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](mailto:contactenos@gachancipa-cundinamarca.gov.co)

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

Redes Sociales: [Facebook alcaldia gachancipa](#)

**RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS**

1. Es fundamental hacer el seguimiento oportuno por parte de cada líder de proceso en cuanto a las capacitaciones virtuales en temas relacionados con el MIPG, pues ello permitirá reducir las brechas frente al cumplimiento de Transparencia y atención al ciudadano.
2. Rediseñar el procedimiento de correspondencia generando el análisis del objetivo, su alcance, actividades, responsables, puntos de control, medios de verificación, propósito e infomes de primera y segunda línea que permitan construir las acciones que minimicen los riesgos frente a la contestación y dentro de los te rminos establecidos por la regulación vigente.
3. Diagnosticar de manera estratégica las causas del reporte extemporáneo por Secretaria, permitiendo generar alternativas que mejoren los resultados frente a la extemporaneidad.
4. Identificar los riesgos informáticos y diseñar los respectivos controles que permitan la salvaguarda de la información y el hurto de información.
5. Auspiciar los procesos de percepción del servicio con los ciudadanos a través de las metodologías DAFP, logrando la caracterización de usuarios y enfocar los servicios con la información copiada en este análisis y las evaluaciones generadas por la oficina de control interno. Así mismo, identificando los grupos de valor y permitiéndonos conocer sus percepciones facilitaran el diseño de acciones en pro de la mejora continua.

Dependencia: OFICINA CONTROL INTERNO	Elaboró: Jazmín Veloza	Revisó: Jazmín Veloza	Ruta del Documento: C:/JAZMINC.I./INFORMES/PQRS/2019/ISEM/INFORMEISEM
---	---------------------------	--------------------------	--

**“CON LA GENTE Y POR LA GENTE”**

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

Código Postal: 251020

e-mail: [controlinterno@gachancipa-cundinamarca.gov.co](mailto:controlinterno@gachancipa-cundinamarca.gov.co)



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE GACHANCIPA  
OFICINA CONTROL INTERNO



- 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.
- Realizar seguimientos a través del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, frente al cumplimiento en la contestación oportuna de las PQRS, a través de reportes de la primera y segunda línea de defensa, permitiendo que ellos se empoderen del proceso y realcen controles que permitan la actuación oportuna y la reacción inmediata frente a este cumplimiento, que permite consolidar la imagen Institucional.

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 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.

Finalmente, el plan de mejoramiento de las PQRS manejado durante la vigencia 2017 y primer semestre 2018 y lo corrido de la vigencia 2019 y permanece en un cumplimiento del 80% de acuerdo a lo reportado por las Secretarías Responsables, por lo que se requiere el diseño de cumplimientos en el corto plazo y las acciones que amerite el caso.

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 en marcha, con la gente y por la gente.***

**ORIGINAL FIRMADO**

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

Dependencia: <b>OFICINA CONTROL INTERNO</b>	Elaboró: <b>Jazmin Veloza</b>	Revisó: <b>Jazmin Veloza</b>	Ruta del Documento: <b>C:/JAZMINC.I./INFORMES/PQRS/2019/ISEM/INFORMEISEM</b>
--	----------------------------------	---------------------------------	---

**“CON LA GENTE Y POR LA GENTE”**

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

Código Postal: 251020

e-mail: [controlinterno@gachancipa-cundinamarca.gov.co](mailto:controlinterno@gachancipa-cundinamarca.gov.co)