



INFORME PQRS I SEMESTRE 2020

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 2020, 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/ISEM

“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 en la Ley 1755 de 2015 para el período comprendido entre el 01 de Enero al 27 de Marzo de 2020 y lo establecido en el Decreto 491 de 2020 para el período entre el 28 de Marzo y el 30 de Junio de 2020; en lo que refiere a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o demandas instauradas durante el primer semestre de la vigencia 2020.

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 Auditoría 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 PQRSD.

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 convalidarán 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/ISEM

“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/ISEM

“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



Nombre	Cargo	Contacto
Dependencias Alcaldía Municipal de Gachancipa		
Nombre	Cargo	Contacto
Alcaldía de Gachancipa	Recepción	3132400786
Edelmé Casallas	Secretaría de Planeación y Servicios Públicos	3132400786
Mariela Zabala	Secretaría General	3132400786
Alexander Parra	Secretaría de Gobierno	3132400786
Alexis Padilla	Secretaría de Obras Públicas	3132400786
Sandra Hernández	Secretaría de Hacienda	3132400786

6. 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. 202 del 2017, y finalmente la Resolución No. 005 de 2018, realiza ajustes a las acciones contempladas por el punto PAC –Atención al Ciudadano-. Adicionalmente, a través de la Circular interna de la Secretaría General No. 11 de 2018 se regula las disposiciones de radicación de correspondencia por 4-72.

Frente a este tema es importante caracterizar el proceso desde la radicación por parte del ciudadano hasta la contestación oportuna por la secretaria a cargo de su trámite. Es importante que en esta tarea se identifiquen los puntos de control y seguimiento, generando mejoras oportunas y que satisfagan las necesidades de los ciudadanos. Más aún con los cambios generados por el manejo del COVID-19.

Frente al análisis establecido por la Oficina de Control Interno se observa en la documentación del proceso que el objetivo está orientado más hacia el ejercicio de las acciones, que al logro de los resultados que se resume en dar estricto cumplimiento a la Ley 1755 de 2015. 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 hasta finalizar con la contestación y cierre de la solicitud plasmada; 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.

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

“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



7. SEGUIMIENTO A LOS PUNTOS DE CONTROL

En cuanto a puntos de control, se registra el instrumento, mediante el cual se ejecuta el control, pero no hay una definición puntual sobre los elementos del control; el cual debe 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 de manera oportuna.

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. Así mismo, 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 el informe emitido por el sitio web de la entidad, del periodo comprendido entre el 01 de Enero al 30 de Junio del 2020 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, acciones de tutela, quejas, reclamos, sugerencias y demás peticiones 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 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, la extracción de datos sin las autorizaciones correspondientes y la consulta efectiva a lo largo del tiempo de PQRS radicadas en la Alcaldía

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

“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



Municipal. Frente al tema, se observa que se manejan claves de acceso de acuerdo a la responsabilidad del proceso. Frente 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. Por tanto 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.

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 98% y un índice de efectividad del 76% medido del 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.

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

8. 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, por tipología, y el análisis comparativo de los

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

“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

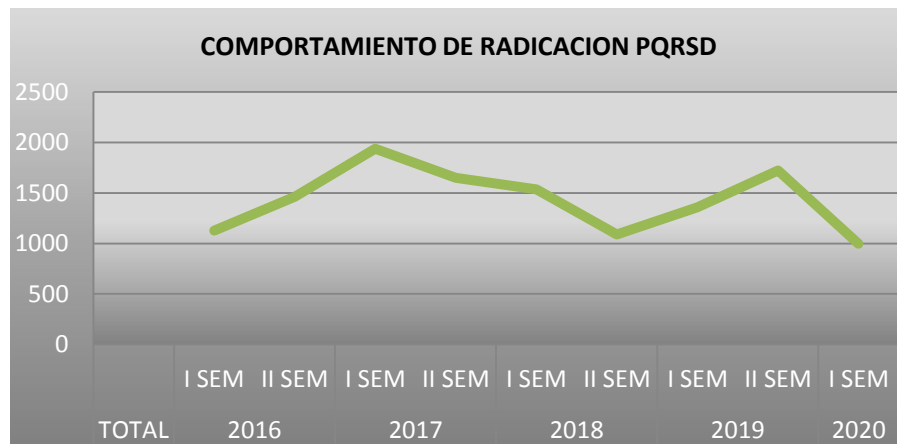


datos bajo los parámetros establecidos en la Ley 1474 de 2011, Ley 1755 de 2015, Decreto 491 de 2020 y demás normas complementarias.

8.1 TRAMITE DE LAS PQR

Frente al comportamiento de Radicación de las PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Demandas) para este período se presentaron a través de los diferentes canales institucionales 998 solicitudes, de las cuales el Municipio atendió dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015 y lo contemplado en el Decreto 491 de 2020, 979 radicados dentro del cual 19 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 “administrador de documentos” 239 presentaron un descargue o contestación extemporánea, representando un 76% de efectividad, riesgo que requiere una gestión por parte de cada área a la cual se le asigna dichas solicitudes.

Es importante aclarar que con los temas de confinamiento, dictaminado por el Nivel Nacional, generó ciertos inconvenientes que de manera posterior y a través de la sincronización con la Secretaria General se fueron normalizando manteniendo este servicio activo al ciudadano. Así mismo, los cambios de administración generaron ciertos condicionamiento de acople a razón de los cambios de personal, que motivaron a la demora en el descargue de dichos documentos.



Gráfica 1 Comportamiento de la Radicación semestral

Es importante que cada una de Secretarias 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 logren la mejora continua y la contestación real y consecuente a las necesidades de los Ciudadanos, quienes son nuestra razón de ser.

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

“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



Así mismo, la activación de la segunda línea de defensa para ejecutar seguimientos a los controles y las desviaciones que se presentan en la ejecución del proceso. Para lo cual, se sugiere el fortalecimiento de canales de comunicación periódicas (reuniones) o grupos internos de trabajo que fortalezcan las actividades desarrolladas en la cotidianidad. Así mismo, auspiciar capacitaciones en el modulo que permitirán dar agilidad y conocer los protocolos de verificación del sistema para poder generar un cargue oportuno de las respuestas dadas al interior de cada secretaria.

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 (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.

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 permitendoser 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 secretarias con mayor participación son la Secretaria General y la Secretaria de Gobierno, seguida por la Secretaria de Planeación y Obras Públicas, y posteriormente Hacienda, el Despach, la Secretaria de Desarrollo Social, Secretaría de Educación, Cultura, Recreación y Deporte y la Secretaría de Desarrollo Económico, Agropecuario y Ambiente.

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

“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



Gráfico 2 Total PQRS Radicadas en la entidad

8.4 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: 979 solicitudes, representando el 98% por solicitudes y tan solo el 2% en otros tipos de requerimiento, el 1% en derechos de petición y el restante en acciones de tutela, sugerencias, felicitaciones, entre otros.

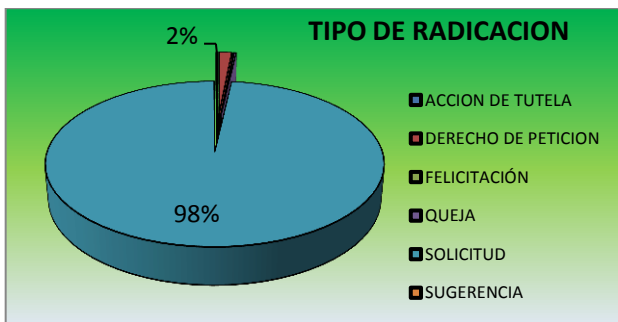


Gráfico 3 Tipología de las PQRS

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.

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

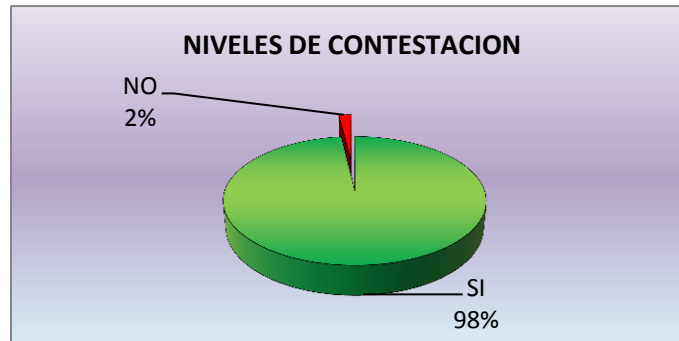
“POR UNA GACHANCIPÁ EDUCADA SEGURA Y SOSTENIBLE.”

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



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



Gráfica 4. Niveles de contestación PQRS

La gráfica 4, revela el nivel de cumplimiento frente a la contestación de las PQRS radicadas por el usuario, encontrando que la entidad ha contestado el 98% de los radicados por la ciudadanía, donde se generó un descargue y contestación oportuna a 979 y frente a la valoración de los tiempos utilizados por la entidad de acuerdo al control establecido en el sistema se encuentran 740 registro que cumplen con la temporalidad establecida, generando como resultado un 76% de efectividadm bajo los lineamientos establecidos por la Ley 1755 de 2014 y el Decreto 491 de 2020, para cada uno de los períodos analizados a razón del surgimiento de las disposiciones Nacionales.

En lo que refiere a la radicación a través de página web el link de PQRS se encontraron 59 registros de los cuales se han cerrado 51 y 8 aún permanecen abiertas.

Por lo anterior, se sugiere la generación de un punto de control en la primera línea de defensa verificando el cargue del documento en el sistema y la consulta diria de su estado y el reporte oportuno al ciudadano frente al estado del trámite o servicio requerido dentro de los tiempos y condiciones establecidos en el marco Legal antes mencionado.

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.

La Tabla No. 1 revela el comportamiento del cumplimiento de la Ley 1755 de 2014 y el decreto 491 de 2020, por secretaría a fin de identificar causas y generar controles oportunos frente al

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

“POR UNA GACHANCIPÁ EDUCADA SEGURA Y SOSTENIBLE.”



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE GACHANCIPA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



cumplimiento normativo establecido y que esto conlleve a la mejora y fortalecimiento de la imagen como institución pública.

SECRETARIA	ACCION TUTELA	FELICITACION	SUGERENCIA	QUEJA	DERECHO PETICION	SOLICITUD	TOTAL	NOVEDADES				EFECTIV.
								ANTES DE COVID		DURANTE COVID		
								SIN RESP	EXTEM	SIN RESP	EXTEM	
DESPACHO	1	1	0	1	0	66	69	2	37	1	6	33%
CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	100%
DESARROLLO SOCIAL	0	0	0	0	0	51	51	0	2	0	1	94%
SDEAA	0	0	0	0	0	29	29	0	6	0	0	79%
SECRD	0	0	1	0	0	34	35	0	4	1	2	80%
HACIENDA	0	0	0	0	6	138	144	0	28	1	0	80%
PLANEACION Y OBRAS	0	0	0	1	5	255	261	5	104	4	7	54%
GENERAL Y GOBIERNO	0	0	0	0	3	403	406	5	37	0	5	88%

Tabla 1. Valoración de Efectividad Y Cumplimiento por Secretaria

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

1. Desarrollo de diagnósticos por oficina que permita la identificación de causas reales de la no contestación o descargue de las 19 PQRS, para lo cual se deberá brindar informe por parte de las Secretarías que generaron pendientes de procesos radicados.
2. Ejecutar informes de Segunda línea que permitan evidenciar el cumplimiento a las acciones de mejora propuestas, en períodos mas cortos (mesual, quincenal), de igual manera esta segunda línea deberá revisar y caracterizar el proceso documentando riesgos y puntos de control respectivos.
3. Valorar los medios de comunicación más efectivos para canalizar las inquietudes, sugerencias y requerimientos plasmados por los grupos de valor a través de las redes sociales (fan page) ya que se ha convertido en un medio efectivo de comunicación, y es necesario valorar si es efectivo generar alguna estrategia que canalice estos requerimientos y contestación oportuna.
4. Es importante realizar mediciones para conocer la percepción del usuario frente a la contestación a sus solicitudes y requerimientos para poder diseñar procesos que vayan direccionados al fortalecimiento de la imagen institucional.

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 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 ciudadano y la satisfacción de las necesidades plasmadas que guardan

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

“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



colindancia 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>

10. RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS

1. Generar la identificación de riesgos y diseño de controles que permitan la contestación efectiva y el cargue oportuno de las solicitudes presentadas por el ciudadano.
2. Generar el rediseño y/o ajuste del procedimiento de correspondencia teniendo en cuenta los análisis ejecutados en el presente documento y atendiendo a los cambios en el entorno. Así mismo, ajustar los instrumentos de seguimiento a las nuevas disposiciones legales a fin de ser efectivos en las alertas que emite el sistema.
3. Ejecutar mecanismos de control (reuniones) de primera línea de defensa, que permitan detectar las desviaciones del proceso y actuar de manera oportuna, en pro de una mejora de servicio.
4. Auspiciar la generación de informes de segunda línea (secretaría General) para que de manera periódica cada secretaria conozca el estado de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
5. Establecer procesos de capacitación al personal de apoyo en esta tarea vital para la mejora continua del servicio.
6. Diagnosticar de manera estratégica las causas del reporte extemporáneo por Secretaría, permitiendo generar alternativas que mejoren los resultados frente a este riesgo
7. Identificar los riesgos informáticos y diseñar los respectivos controles que permitan la salvaguarda de la información de vigencias anteriores.
8. 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

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

“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



información acopiada en este análisis y las evaluaciones generadas por la oficina de control interno.

9. 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.
10. Realizar seguimientos a través del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, frente al análisis de quejas, reclamos, sugerencias, que conlleven al fortalecimiento de la mejora en el servicio.

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.

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 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/ISEM

“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