



INFORME PQR II SEMESTRE 2019

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 **segundo 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.”

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

“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.”

2. OBJETIVO

Evaluar y verificar el cumplimiento de la Administración Municipal frente al cumplimiento normativo establecido en la Ley 1755 de 2015 en lo que refiere a las peticiones, quejas o reclamos instaurados durante el segundo semestre de la vigencia 2019.

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.

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 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 convalidarán con los reportes de los medios de comunicación adoptados por la entidad, para el período evaluado.

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, 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.

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

“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



- **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.
- **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 Misterio.
- **Correo Electrónico Institucional:** 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
- **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.

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. 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.

Frente al proceso es importante que la actual administración identifique los puntos de control y seguimiento, junto con su efectividad.

7. 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.

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

“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



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 PQRSD 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 PQRSD 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 es el registro 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 establecer control periódico frente al descargue y contestación de los requerimientos.

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 hace vital 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. Así mismo, la activación de la primera y segunda línea de defensa, para contar con reportes oportunos que permitan el cumplimiento pleno 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" del periodo comprendido entre el 01 de Julio al 31 de Diciembre 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

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

"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



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.

7.2 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.

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 83% 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.

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 datos bajo los parámetros establecidos en la Ley 1474 de 2011, Ley 1755 de 2015 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 1745 solicitudes, de las cuales el Municipio atendió dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015, 1735 radicados, dentro de los cuales a 10

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

“POR UNA GACHANCIPÁ EDUCADA SEGURA Y SOSTENIBLE.”

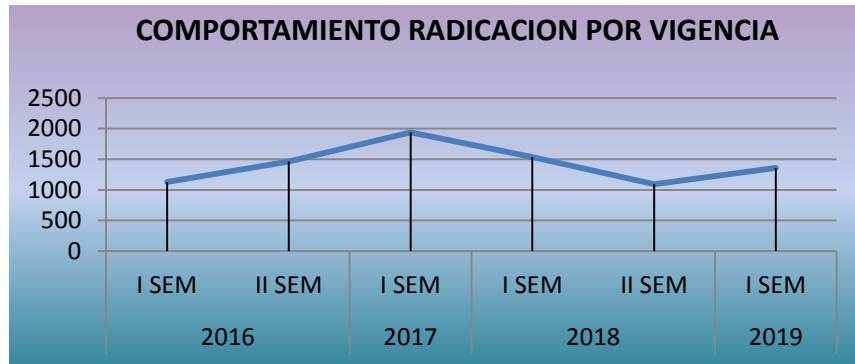
Calle 6 N° 2-10 Gachancipá - Cel. 3132400786
Código Postal: 251020
e-mail: controlinterno@gachancipa-cundinamarca.gov.co



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE GACHANCIPA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



de ellos no se les registró respuesta en el sistema establecido dentro del punto de control y 241 generaron novedades de extemporaneidad; por lo que se reporta a la Administración entrante a fin de generar precedentes de organización del proceso.



Gráfica 1 Comportamiento de la Radicación semestral

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 logren la mejora continua y la contestación real y consecuente a las necesidades de los Ciudadanos, quienes son nuestra razón de ser.

Así mismo, la activación de las segundas líneas de defensa para ejecutar seguimientos y controles que permitan el fortalecimiento del sistema (SECRETARIA GENERAL), Secretaria que deberá trabajar de manera coordinada con el fortalecimiento del Talento Humano, a través de los procesos de capacitación, orientación, estímulos y bienestar permitirán su funcionamiento armónico y coordinado. Para ello, se requiere un trabajo mancomunado en el diseño de estrategias que permitan el establecimiento de una cultura de cumplimiento y la lucha contra la corrupción y atención oportuna a nuestro Ciudadano.

8.2 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

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

“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



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.

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, Social, SECRD, SDEAA y el Despacho.

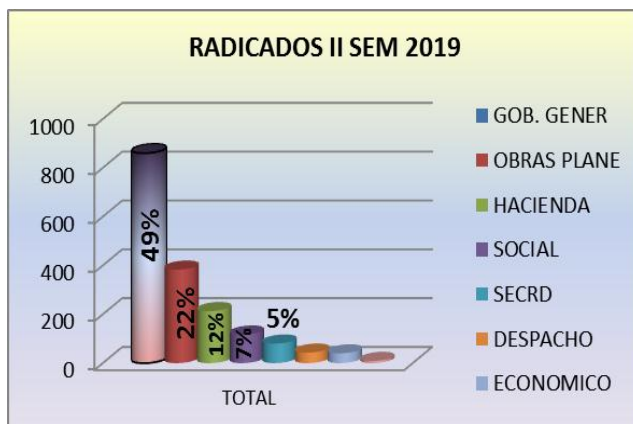


Gráfico 2 Total PQRS Radicadas en la entidad

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: 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%. 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 mérito y reconocimiento por parte del Ciudadano. Por lo anterior, se hace vital la elaboración

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

“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



de encuestas de percepción del servicio a fin de iniciar planes de mejoramiento que permitan el fortalecimiento de la imagen del servicio público.

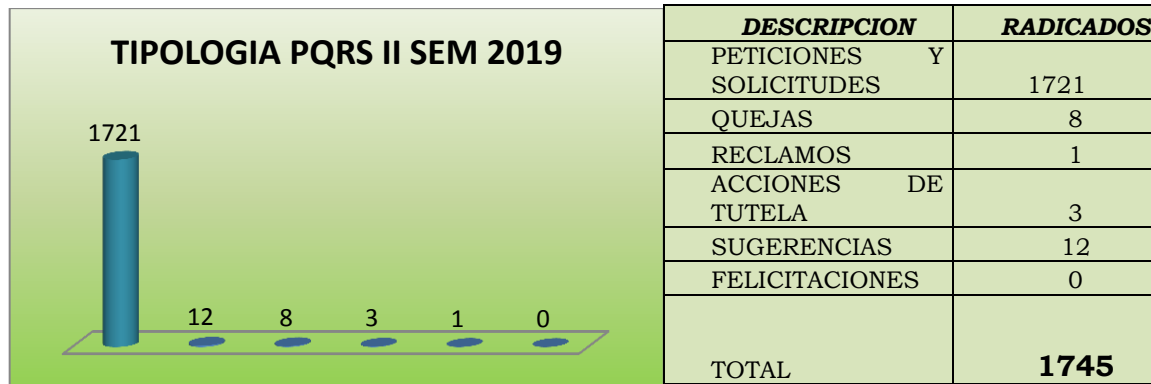


Grafico 3 Tipología de las PQRS

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.

8.5 NIVELES DE EFECTIVIDAD DE LAS PQRS

La gráfica 4, revela el nivel de cumplimiento frente a la contestación de las PQRS radicadas por el usuario, encontrando a la entidad en un 99%, pero que referente a los tiempos de contestación se presentan novedades que requieren el tratamiento oportuno por cada una de las Secretarías que no llegaron al 100%, ya que del total 251 radicados (86%) tuvieron un tipo de constestación que no se ajusta a lo contemplado en el a ley 1755 de 2015. Por lo que de manera preventiva en el mes de Agosto de 2019; la Oficina de Control Interno con el apoy del Alcalde Municipa realizó el “Plan Choque” que permitió depurar muchas de las solicitudes radicadas por usuarios que requerian un támara u información sobre el cargue en el sistema. Ello conlleva a tener un porcentaje alto de cumplimiento, más sin embargo quedarón 10 procesos pendientes por identificar si su contestación fue efectiva y si no proceder al desarrollo de acciones pertinentes para su reporte y subsanación posterior.

La no corrección oportuna conllevará al deterioro de la imagen institucional, a posibles sanciones por incumplimiento, y a dificultar la relación con el ciudadano. Pues nuestra misionalidad esta orientada a la satisfacción plena del ciudadano y una de ellas que la contempla la ley 1712 de 2014 es la información oportuna y clara sobre los asuntos que inquietan a la comunidad. Por ello, este procesos debe estar bajo el control de la Alta Dirección con el fin de fortalecer el vinculo con el usuario.

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

“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

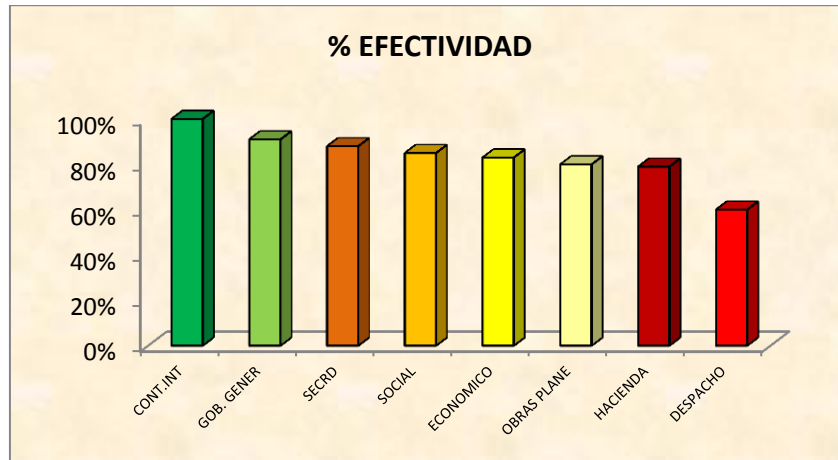


Grafico 4 Efectividad en la contestación de las PQRS

Frente al período se mejoró en 5 puntos la efectividad (tiempos de contestación – extemporaneidad-) 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 en el sistema y la consulta diaria de su estado. 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.

SECRETARIA	TUTELA	PETICION	QUEJA	SUGERENCIAS	RECLAMO	TOTAL	TOTAL NOVEDADES	% EFECTIVIDAD	% CUMPLIMIENTO
DESPACHO	0	42	0	1	0	43	17	60%	84%
CONTROL INTERNO	0	8	1	0	0	9	0	100%	100%
SOCIAL	0	115	0	1	1	117	18	85%	100%
ECONOMICO	0	38	0	2	0	40	7	83%	100%
EDUCACION	0	76	4	0	0	80	10	88%	100%
HACIENDA	0	211	0	2	0	213	47	78%	100%
OBRAS Y PLANEA	1	378	1	3	0	383	78	80%	100%
GOBIERNO Y GENERAL	2	853	2	3	0	860	74	91%	99.7%
TOTAL	3	1721	8	12	1	1745	251	86%	99%

Tabla 1. Valoración de Efectividad Y Cumplimiento por Secretaría

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.

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

“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



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

1. Desarrollo de diagnosticos por oficina que permita la identificación de causas reales de la no contestación o descargue de las PQRS, para 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 Segunda línea que permitan evidenciar el cumplimiento a las acciones de mejora propuestas, en períodos mas cortos (mesuales y quincenales).
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 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-**

Se sugiere que desde cada una de las secretaría se realicen diagnosticos, basados en las estadísticas acopiadas 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 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](#)

10. RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS

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

“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. 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. Ajustar a las nuevas dinámicas Administrativas el proceso de correspondencia y documentarlo a fin de ser un parámetro uniforme su ejecución.
3. Diagnosticar de manera estratégica las causas del reporte extemporáneo por Secretaría, 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 acopiada 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 facilitarían el diseño de acciones en pro de la mejora continua.
6. 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.
7. Realizar seguimientos a través del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, frente al cumplimiento en la contestación oportuna de las PQRSD, 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 de sensibilizar 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 tiene 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.

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

“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



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:	Elaboró:	Revisó:	Ruta del Documento:
Oficina de Control Interno	Jazmin Veloza	Jazmin Veloza	C:/JAZMÍN/CONTROLINTERNO/CORRESPONDENCIA/2020/

“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