



Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá

Informe De Seguimiento al Trámite de las PQRSD
Primer Semestre 2022

Martha Eloísa Bello Riaño
CPS MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión) –
Control Interno

Julio de 2022



Periodo de Seguimiento: de 1 de enero de 2022 a 30 de junio de 2022

Normatividad:

Artículo 23 de la Constitución Nacional

Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011

Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011

Ley 1755 de 2015

Artículo 5 del Decreto 491 de 2020

Circular AMC-SG-DAIU-001-2020 reiteración y recomendaciones varias

La Información allegada a través de la página web del IMCT, la radicada en la ventanilla única y la que es depositada en los buzones de sugerencias.

Fuente para el presente informe: información suministrada por el señor Diego Sierra CPS Ventanilla Única - Atención al Ciudadano y revisión aplicativo Syman.

1. informe detallado de las PQRS con corte a 30 de junio de 2022 y estado actual.
2. Listado de PQRS informando fecha de ingreso, tema, respuestas y fecha de respuesta dada, informando si se respondió de fondo o fue informado algún otro trámite; estado de cada una de las PQRS y responsable de cada una de ellas.

Se adjunta archivo con el registro de las PQRS con corte a mes de febrero, este registró lo proporciona el sistema sysman, por el momento el aplicativo se encuentra en actualización o cargue de la correspondencia radicada al instituto física y digital, cabe resaltar que el proceso de radicación es extenso debido a la no asignación de usuarios al inicio de la contratación y represamiento de los meses anteriores. |

Fuente Ventanilla Única IMCTC ofc.19-07-2022

3. Especificar el medio por el cual llegaron cada una de las solicitudes.

Correspondencia Física	Correspondencia Digital
29	130

Fuente Ventanilla Única IMCTC ofc.19-07-2022

5. Especificar número de solicitudes por canal de comunicación, edades, y sexo de quienes las remiten.

Número de solicitudes por formulario de PQR página web: 26

El formulario de PQR no cuenta con los campos de edad y sexo, solo cuenta con el campo de población.

Tipo de población:

Adulto	14
Adulto mayor	4
Jóvenes	3
Adolescente	2
Infancia	3

Fuente Ventanilla Única IMCTC ofc.19-07-2022



Indicadores

El contratista de apoyo Diego Sierra aportó dos indicadores:

El primero Eficiencia en la Respuesta a Derechos de petición ; formula de derechos de petición contestados a tiempo/ total de derechos de petición, dando el 100% lo cual no corresponde a lo contenido en Sysman.

Segundo Solicitudes: eficiencia en la respuesta a solicitudes. Formula: de derechos de petición. \cdot de solicitudes contestadas a tiempo/ total de solicitudes. El cual corresponde al cien por ciento y no corresponde a la realidad.





Aspectos Positivos - Oportunidades de Mejora:

Aspectos Positivos:

1. La disponibilidad y capacitada de trabajo de los funcionarios tanto de planta como contratistas del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá.
2. El aplicativo Sysman fue actualizado de acuerdo con el Decreto ley 1755 para responder y dictada la capacitación respectiva en el mes de mayo de 2022.
3. La entrega de contraseña de Syman y fue capacitado en el cargue de información al Software el Señor Diego Sierra, CPS Ventanilla Única y Atención al ciudadano.

Oportunidades de Mejora:

1. La información está cargada hasta febrero de 2022 en el aplicativo Sysman Control Interno recomienda que quede cargada la información a la fecha y sea remitida la respectiva evidencia a Control Interno a la mayor brevedad posible, el cargue no permite establecer la fecha real en la cual llegó la solicitud a la entidad y la fecha de la respuesta, ya que no coincide lo físico con lo cargado.
2. No ha sido elaborado el plan de mejoramiento del Informe de PQRS con corte a 31 de diciembre de 2021 remitido por Control Interno a la Profesional Universitario y la Técnico Administrativo.
3. Es necesario que las personas que intervienen en el proceso de ventanilla única y atención al ciudadano, inicialmente, se capaciten en Lenguaje Claro y luego todos los servidores públicos del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá.
4. No se pudo establecer el índice de favorabilidad de la entidad, ya que según el informe de Ventanilla única los usuarios no han diligenciado dicha encuesta, es necesario diseñar estrategia junto con prensa para lograr que los ciudadanos diligencien la encuesta por los beneficios que trae para la mejora continua de la entidad y porque es un requisito normativo, de la ISO 9001:2015, de MIPG, y es objeto de Seguimiento por parte de Control Interno.





Aspectos Positivos - Oportunidades de Mejora:

5. El Software sysman no está parametrizado para caracterizar de manera detallada a los usuarios que interponen PQRS al Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá.
6. Se evidencia que no se imprimen los documentos que llegan a la entidad, si se toma esta determinación es necesario dejarla documentada.
7. Las PQRS están siendo respondidas fuera de los tiempos establecidos por la normatividad Vigencia, sin embargo se carga la respuesta la misma fecha en que llegó lo cual no corresponde a la realidad.
8. Se evidencia que el procedimiento está desactualizado por tanto no es conforme.
9. En el aplicativo Sysman no se evidencia la causa del cierre de la respuesta de varias PQRS
10. La información está mal cargada ya que las fechas de cargue no corresponde a la fecha en la cual ha llegado la información.





Aspectos Positivos - Oportunidades de Mejora:

11. Se evidencia que no hay seguimiento a los indicadores de gestión por los dueños de proceso ni por calidad
 12. Se evidenciaron algunas debilidades en la clasificación del tipo de petición. Se recomienda fortalecer las capacitaciones periódicas a todas las dependencias, para dar claridad tanto en el tipo de petición como en los términos de respuesta
 13. Con base en esta información de temas frecuentes se debe alimentar la sección “Preguntas Frecuentes” de la página web.
 14. No se evidencia la actividad de seguimiento al usuario y el grado de percepción del mismo frente a las respuestas que la entidad le da.
 - 15 No se evidencia el seguimiento al chat y a las redes sociales, pese a que si se responden pero no se evidencian en las estadísticas.
- De todos estos aspectos debe elaborarse y ejecutarse el respectivo plan de mejoramiento midiéndose su efectividad.

Martha E. Bello R.

MARTHA ELOISA BELLO RIAÑO

CPS MIPG- Control Interno

