



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Periodo de Seguimiento: de 1 de julio de 2022 a 31 de diciembre 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 y auditoría efectuada por Control Interno – MIPG al proceso – Gestión de Atención al Ciudadano – Seguimiento Semestral Respuesta a PQRS.





Cajicá, 08 marzo de 2023

Doctora
MARTHA BELLO
Control interno
Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá
La Ciudad

**Ref: Respuesta a solicitud Información Atención al Ciudadano y PQRS
segundo Semestre 2022. Cumplimiento Ley 1474 de 2011.**

Cordial saludo,

Por medio de la presente me permito dar respuesta a su solicitud enviada el 14 de julio de 2022:

1. informe detallado de las PQRS con corte del 01 de julio a 31 de diciembre de 2022.
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.

Fuente Ventanilla Única IMCTC ofc.08-03-2023



CAJICÁ
TEJIENDO FUTURO
UNIDOS CON TODA SEGURIDAD



Especificar el medio por el cual llegaron cada una de las solicitudes:

Correspondencia Física	Correspondencia Digital
48	767

Fuente Ventanilla Única IMCTC ofc.08-03-2023

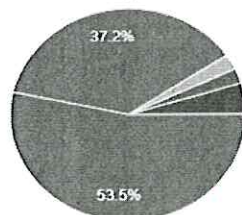


Informar el índice de favorabilidad de la entidad a partir de las encuestas diligenciadas por la ciudadanía.

Tiempo de espera para la atención (rapidez)

43 respuestas

 Copiar

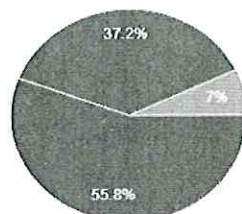


- Excelente
- Bueno
- Regular
- Maló
- Deficiente

La atención y cortesía del personal es:

43 respuestas

 Copiar



- Excelente
- Bueno
- Regular
- Maló
- Deficiente

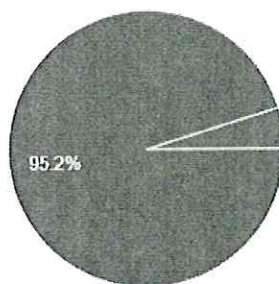
Fuente Ventanilla Única IMCTC ofc.08-03-2023

Informar el índice de favorabilidad de la entidad a partir de las encuestas diligenciadas por la ciudadanía.

Considera usted que en la Ventanilla Única se tramitan los documentos con eficiencia y transparencia.

42 respuestas

 Copiar



● SI
● NO

Fuente Ventanilla Única IMCTC ofc.08-03-2023



•Especificar número de solicitudes por canal de comunicación, edades, y sexo de quienes las remiten.
Número de solicitudes por formulario de PQR página web: 33

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	1
Jóvenes	5
Adolescente	6
Infancia	7

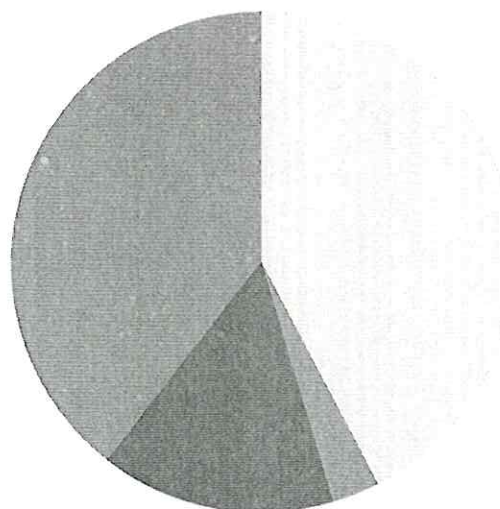
Fuente Ventanilla Única IMCTC ofc.08-03-2023





- Especificar número de solicitudes por canal de comunicación, edades, y sexo de quienes las remiten.
Número de solicitudes por formulario de PQR página web: 33

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



Adulto ■ Adulto mayor ■ Jóvenes ■ Adolescente ■ Infancia

Fuente Ventanilla Única IMCTC ofc.08-03-2023



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% hasta septiembre de 2022, no se evidencia cargado el último periodo.

RESULTADO INDICADOR														
CONCEPTO	LB	ENE-MAR	ABR JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	ENE-MAR	ABR JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	ENE-MAR	ABR JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	TOTAL
N.º de derechos de petición contestados a tiempo	1	2	11	3										16
N.º total de derechos de petición		2	11	3										16
Resultado Trimestral		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Indicadores

El contratista de apoyo Diego Sierra aportó dos indicadores:

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

RESULTADO INDICADOR														
CONCEPTO	LB	ENE-MAR	ABR JUN	JUL-SEP	OCT- DIC	ENE-MAR	ABR JUN	JUL-SEP	OCT- DIC	ENE-MAR	ABR JUN	JUL-SEP	OCT- DIC	TOTAL
Nº de PQR contestadas a tiempo	1	262	329	543	272	1	0	1	1	0	0	0	0	1,409
Nº total de PQR		267	329	543	272	1	0	1	1	0	0	0	0	1,414
Resultado Trimestral		98.1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	99.6



Aspectos Positivos:

Aspectos Positivos:

1. La disponibilidad y capacidad de trabajo de los funcionarios tanto de planta como contratistas del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá quienes trabajan en este proceso.
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. Se evidencia conocimiento por parte de quienes participan del Proceso Gestión de Atención al Ciudadano – PQRS.
4. Quienes están interviniendo en el proceso evidencian mejora continua en su capacitación y conocimiento.
5. Las alertas generadas por el contratista de apoyo de la Ventanilla Única a los responsables sobre la cercanía de los vencimientos.
7. La capacitación dada por la Asesora Jurídica, doctora Angélica Bello a los servidores públicos y contratistas sobre el derecho de petición, normatividad, requisitos y plazos.
8. La Carta de Trato Digno que está proyectada y será revisada y sometida a aprobación en la próxima reunión de Comité Institucional de Desempeño y Gestión que tendrá lugar el 17 de marzo de 2023.





Oportunidades de Mejora:

1. El informe del segundo semestre allegado por los participante del proceso no contiene datos de redes sociales durante toda la vigencia, pese a que está organizada la Ventanilla Única de Correspondencia y adoptada mediante acto administrativo.
2. Es necesario actualizar el manual de Atención al Ciudadano en aspectos como: cambiar Alcaldía Municipal de Cajicá por Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá; en estos momentos estamos actualizando misión, visión, objetivos y política de calidad, es necesario, en su momento actualizar estos aspectos en el manual.
3. El manual contiene horarios que no aplican, recomendando revisarlos y colocar el horario que se aplica en la entidad; en el mismo sentido, revisar los números telefónicos que aparecen allí y en la página web ya que al marcar los números allí descritos se evidencio que:

El teléfono ventanilla única no responde; los teléfonos de recepción están correctos y responden de manera inmediata; el teléfono de turismo responde de manera inmediata; el teléfono que figura como de cultura: no corresponde; el teléfono que aparece de biblioteca al marcar aparece como fuera de servicio. Revisar en la página que los números correspondan.

4. Si bien existe un buzón de sugerencias y PQRS que está ubicado en la recepción en al primer piso del Centro Cultural, no es objeto de seguimiento mensual como dice la Resolución de adopción de la Ventanilla Única y no cuenta con los formatos de los cuales habla el Manual de Atención al Ciudadano y la Resolución de Creación y Funcionamiento de la Ventanilla única de Correspondencia.

En cuanto a las actas de revisión de buzones se evidenció que: durante el 2022 no fueron elaboradas; no es abierto el buzón ni cumple con los requisitos dado por artículo 5 "Parámetros de Funcionamiento; la ventanilla única de atención al ciudadano en el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá funcionará en atención a los siguientes parámetros". Resolución No. 095 de 20 de diciembre de 2021 "Por medio de la cual se crea y adopta la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá, y se dictan otras disposiciones". Mas adelante dice que la revisión es mensual.



Oportunidades de Mejora:

5. Se evidenciaron 5 PQRS respondidas fuera de los tiempos establecidos por la normatividad Vigente.
6. Al revisar el mapa de riesgos del proceso auditado se evidencia que existe el riesgo perdida de documentos, es necesario incluir el riesgo que se materializó en la vigencia 2022 y que corresponda a la demora en responder, ya que en las encuestas de satisfacción fue uno de los temas tratados por los usuarios.
7. En encuestas de satisfacción se evidencia 27 encuestas para un año, de más de 8.500 usuarios que tiene la entidad.
- 8.. En las encuestas de satisfacción no se evidencia que pasa con la calificación regular y mala, no hay plan de acción.
9. Si bien existe la información como respuestas no se evidencia cargada en el aplicativo sysman ocasionando que el consecutivo de salida y entrada no estén completos, es necesario autocontrol en este aspecto.
10. Se evidencia en 2022 en el modulo de correspondencia Syman que la fecha de entrada de la solicitud en la mayoría de casos es la misma de la salida de la respuesta, situación que no corresponde a las evidencias, recomendando cargar la respuesta con la fecha en la cual se da la misma con el fin de facilitar su control.



Aspectos Positivos - Oportunidades de Mejora:

11. La sección "Preguntas Frecuentes" de la página web del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá se encuentra desactualizada y no son utilizadas las mayúsculas para nombres propios de lugares del Municipio.
<https://www.culturacajica.gov.co/preguntas-frecuentes/>

12. Si bien el técnico Administrativo hace seguimiento del proceso de Atención al Ciudadano PQRS no hay evidencia, ni claridad sobre la frecuencia y actividades adelantadas en dicho seguimiento.

De todos estos aspectos debe elaborarse y ejecutarse el respectivo plan de mejoramiento midiéndose su efectividad.

MARTHA ELOISA BELLO RIAÑO

CPS MIPG- Control Interno

Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá

