

**INFORME FRENTE A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS**
PERÍODO: ENERO A JUNIO DE 2021.



**OFICINA DE CONTROL INTERNO
LA VEGA CUNDINAMARCA**

INFORME FRENTE A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN FUNCIÓN PÚBLICA

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: **“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... 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...”**.

Aunado a lo anterior la Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el **primero (01) de enero de 2021 al 30 de junio de 2021**; para el efecto se tomó como muestra de peticiones presentadas ante la administración municipal, las radicadas en el Sistema de Información Documental - VEGASID-, y en las PQRS recibidas a través del link de la página Web de la entidad. Con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a cada uno de los líderes de los procesos.

Finalmente, la Oficina de Control Interno da cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, con el propósito de garantizar la aplicación de los principios de transparencia, eficacia y celeridad en las actuaciones administrativas.

2. OBJETIVO

Identificar el grado de cumplimiento de los mecanismos de atención al usuario implementados por la Administración Municipal de La Vega Cundinamarca, incluido el proceso de recepción, trámite y respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias o Denuncias.

3. ALCANCE

Determinar el cumplimiento y oportunidad de las respuestas, y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de

los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad, respecto de la citada información.

4. MARCO NORMATIVO

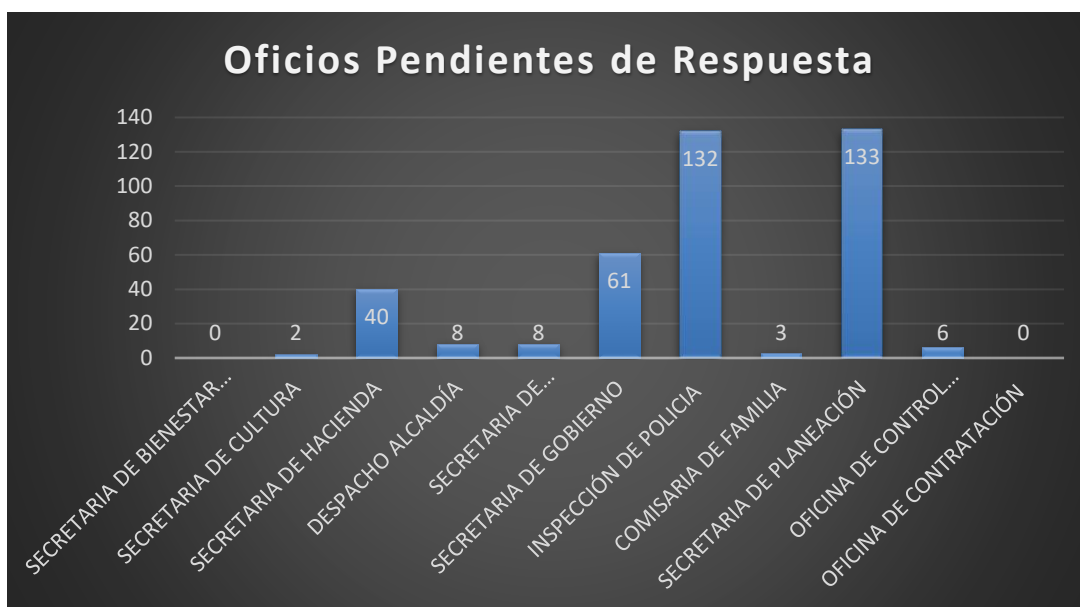
- Constitución Política de Colombia - Art. 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.
- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: “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”.
- Ley 1755 del 30 de junio 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.”
- Es así como la oficina de Control Interno acorde a uno de sus roles está en la obligación de 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.

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Es de enunciar que a pesar de las circunstancias sanitarias especiales y dentro de las medidas de protección dispuestas por el Ministerio de Salud y Protección Social, en orden a la pandemia, aun así éste ente Territorial a estado desarrollando sus funciones en cumplimiento de la situación coyuntural, lo cual no ha sido impedimento para que todos y cada uno de los grupos de valor, continúen siendo miembros activos del ejercicio de participación que involucra la Administración Municipal.

Se evidenció que en el periodo enunciado se recibieron un total de 4868 requerimientos bajo esta clasificación, de los cuales 4841 peticiones fueron en medio físico y 27 a través de la página web del Municipio, de lo enunciado se ha dado respuesta al **92%** de lo solicitado ante la Administración.

En la siguiente grafica se observa el 8% de peticiones que a la fecha están pendientes por dar respuesta por parte del ente territorial.



Fuente: VEGASID julio 2021.

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	0
SECRETARIA DE CULTURA	2
SECRETARIA DE HACIENDA	40
DESPACHO ALCALDÍA	8
SECRETARIA DE PRODUCTIVIDAD	8
SECRETARIA DE GOBIERNO	61
INSPECCIÓN DE POLICIA	132
COMISARIA DE FAMILIA	3
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	133
OFICINA DE CONTROL INTERNO	6
OFICINA DE CONTRATACIÓN	0

Se observa en orden al reporte emitido por el aplicativo denominado VEGASID que el medio más utilizado por los usuarios para presentar P.Q.R.S. continua siendo los requerimientos escritos, dentro de los cuales se encuentran: derechos de Petición bajo la modalidad de Consulta, de interés general, de interés particular, de reclamo, otros requiriendo documentos o copias y solicitud de información; acorde a la dinámica presentada la mayor parte de requerimientos se radican ante la Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos; debido a los trámites que se gestionan ante dicho despacho en su orden le sigue la Secretaría de Planeación e Infraestructura y la Inspección de Policía. **Se continúa con la observación de la falta de gestión de los usuarios a los buzones.**

NOTA: se deja constancia que las peticiones que a la fecha no han sido resueltas atienden a la ampliación de términos que se genero por la expedición del 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”**, artículo 5:

***Artículo 5.** Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.*

5.1. PETICIONES RECIBIDAS POR LOS DIFERENTE CANALES DE COMUNICACIÓN.

La Alcaldía Municipal pese a la situación de pandemia declarada a nivel nacional continuó disponiendo de los diferentes canales de comunicación: (Página Web,

5.1.2. TRAMITES POR DEPENDENCIA

Se observa el consolidado al cual se le realiza auditoria interna con carácter permanente, con el único propósito de que nuestra Administración continúe posicionada como el mejor ranking de atención a los usuarios, dentro de nuestro grupo par.

Bajo este contexto se reitera que la Administración se encuentra atenta a la recepción de cualquier observación en cada una de las Secretarías, siendo la opinión de los ciudadanos de vital importancia, quienes para manifestar sus peticiones pueden acceder desde su teléfono fijo o celular a los números 311440 2676 – y de cada una de las Secretarías publicados en la página web, y a través del correo electrónico: <http://www.lavega-cundinamarca.gov.co> o directamente en nuestras oficinas, en el horario de Lunes a jueves de 8:00 am a 12:30 p.m. y de 2:00 pm a 5:00 pm y los viernes de 8:00 am a 12:30 p.m. y de 2:00 pm a 4:00 pm.



Fuente: VEGASID. Julio 2021.

5.1.3. RELACIÓN PETICIONES RECIBIDAS POR INTERMEDIO AL PAGINA WEB <http://www.lavega-cundinamarca.gov.co>



Por el canal virtual se han recepcionado:

MES	NÚMERO DE SOLICITUDES
ENERO	8
FEBRERO	10
MARZO	3
ABRIL	1
MAYO	3
JUNIO	2

Dependencias encargadas de dichos tramites:

Inspección de Policía	Queja
Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos	Solicitud
Secretaría de Hacienda	Petición
Secretaría de Bienestar y Desarrollo Social	Petición
Secretaría de Planeación e Infraestructura	Solicitud
Secretaría de Planeación e Infraestructura	Denuncia
Secretaría de Planeación e Infraestructura	Denuncia
Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos	Solicitud
Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos	Petición
Secretaría de Productividad y Competitividad	Petición
Secretaría de Bienestar y Desarrollo Social	Petición
Secretaría de Bienestar y Desarrollo Social	Petición
Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos	Solicitud
Secretaría de Planeación e Infraestructura	Solicitud
Secretaría de Hacienda	Petición
Secretaría de Planeación e Infraestructura	Petición
Secretaría de Hacienda	Solicitud
Secretaría de Planeación e Infraestructura	Petición
Secretaría de Planeación e Infraestructura	Solicitud
Secretaría de Hacienda	Petición
Secretaría de Bienestar y Desarrollo Social	Petición
Secretaría de Planeación e Infraestructura	Petición
Secretaría de Hacienda	Petición
Secretaría de Hacienda	Petición
Secretaría de Hacienda	Solicitud
Secretaría de Planeación e Infraestructura	Petición
Secretaría de Hacienda	Petición
Secretaría de Productividad y Competitividad	Denuncia
Inspección de Policía	Denuncia

RECOMENDACIONES

- Se reitera a la comunidad y a nuestros grupos de valor la importancia de sus solicitudes, en orden a brindar información veraz y oportuna respecto de los diferentes trámites siempre con el ánimo de brindar el mejor de los servicios basados en cumplir las expectativas de la Comunidad, lo que redunda en valor público, acorde los parámetros del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
- Se sigue trabajando bajo el compromiso que tienen los servidores públicos de dar respuesta a toda petición, de forma oportuna so pena de verse incurso en procesos de tipo disciplinario.
- Se continúe la dinámica de fortalecimiento y socialización del procedimiento de PQRS conforme la Ley 1755 de 2015, a todos los funcionarios de la Administración haciendo especial énfasis en el grado de responsabilidad que podría llegar a generar su omisión y el no cumplimiento de los planes de mejoramiento.

OFICINA DE CONTROL INTERNO.

Elaboró:
Oscar Eduardo Tafur Villarreal.
Oficina de Control Interno.