

INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS



PERÍODO: JUNIO A DICIEMBRE DE 2020.

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA VEGA
LA VEGA, CUNDINAMARCA**

1. INTRODUCCIÓN

Este informe se basa en los reportes generados por el Sistema de Información Documental -VEGASID-, y en las PQRS recibidas a través del link de la página Web de la entidad. http://www.lavega-cundinamarca.gov.co/formulario_PQR.shtml

Es así como 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

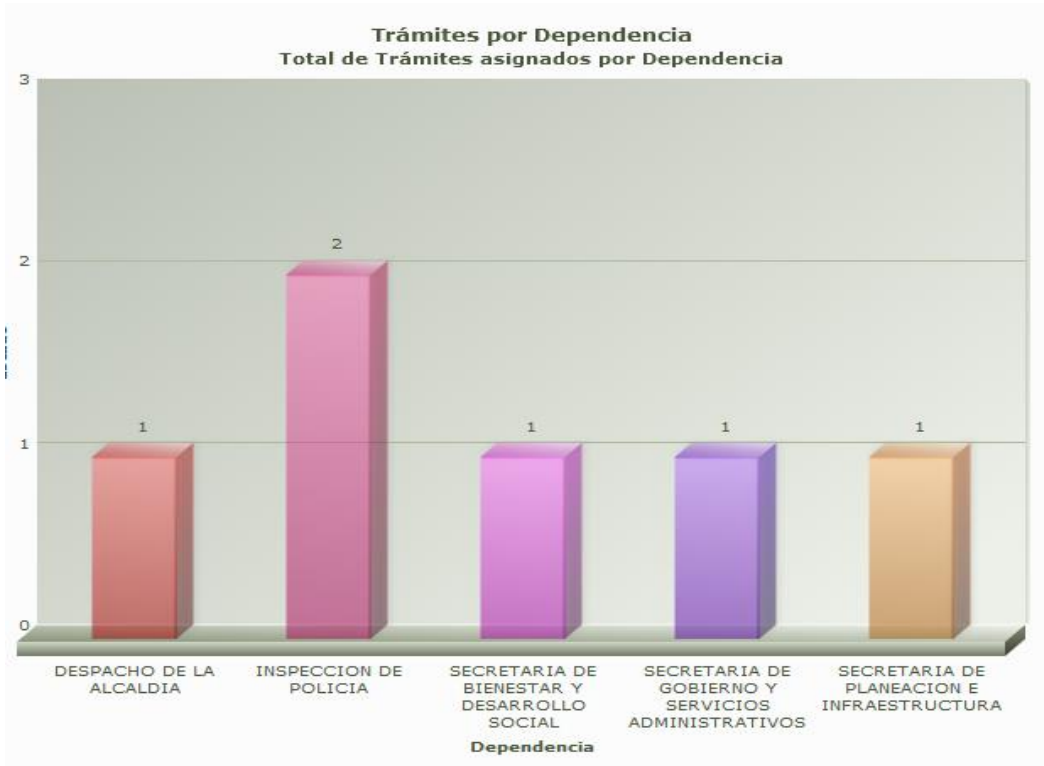
sobre el particular”. Modificado por el Decreto 2641 de 2012 el cual determina que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. En este orden de ideas toda entidad pública deberá contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción, realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. Inciso derogado por el artículo 237 del Decreto 19 de 2012.

- 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 4301 requerimientos bajo ésta clasificación, de los cuales 4261 peticiones fueron en medio físico y 40 a través de la página web del Municipio, de lo enunciado se ha dado respuesta al 97% de lo solicitado ante la Administración, tal como se evidencia en la siguiente gráfica:



Fuente: VEGASID Diciembre 2020.

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.

5.1. PETICIONES RECIBIDAS POR LOS DIFERENTE CANALES DE COMUNICACIÓN.

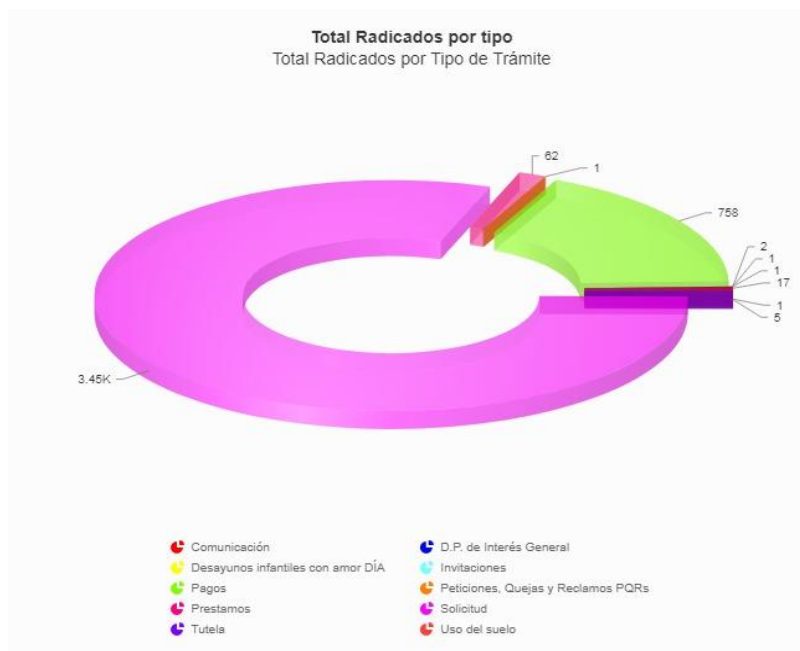
La Alcaldía Municipal pese a la situación de pandemia declarada a nivel nacional continuó disponiendo de los diferentes canales de comunicación: (Página Web, Correos Electrónicos, Escrito, Presencial y Telefónico), en orden a cumplir con los

requerimientos de la ciudadanía quienes presentaron sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias y felicitaciones.

De conformidad con la información registrada en el Sistema de Información Documental -VEGASID- y la Página Web Institucional, se observa, que el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer solicitudes de información y demás requerimientos ante la Alcaldía Municipal, continua siendo el Canal Escrito con un porcentaje del 87% (4267), seguido de la Página Web 13 % (40) del total de requerimientos recibidos durante el semestre enunciado.

5.1.1 PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

La siguiente gráfica discrimina el tipo de trámite de la totalidad de radicados:

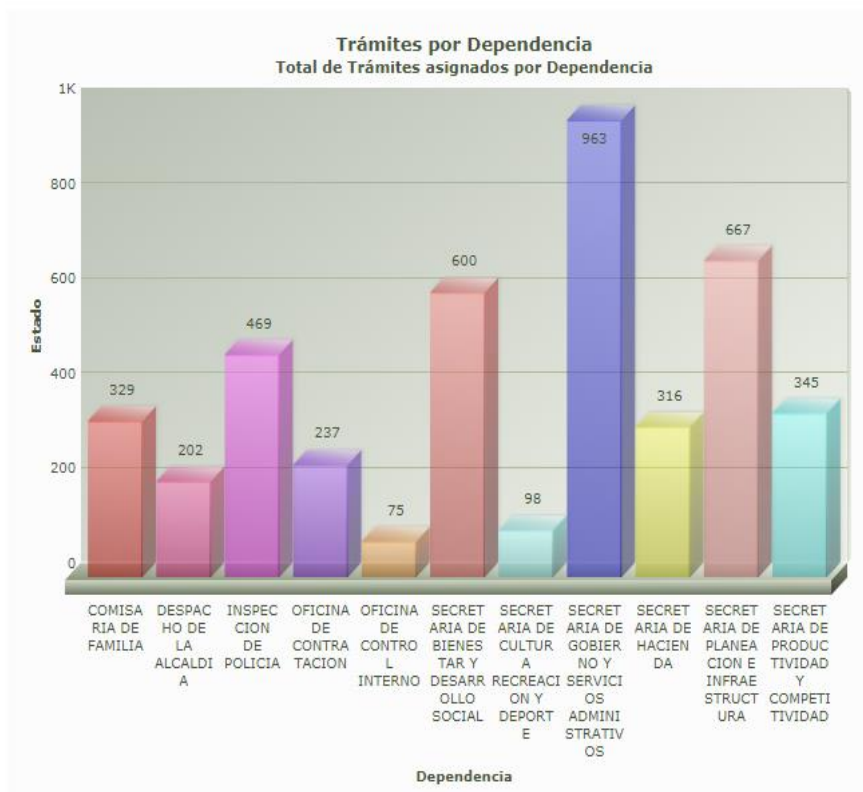


Fuente: VEGASID Diciembre 2020.

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 Viernes: 8:00 am a 1:00 p.m. mientras perdure el aislamiento inteligente acorde lo direccionado por el gobierno nacional.



Fuente: VEGASID. Diciembre 2020.

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 PQR,S 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 genera su omisión y el no cumplimiento de los planes de mejoramiento.

OFICINA DE CONTROL INTERNO.

Elaboró:
NATAY SOTO AMAYA.
Unidad de Control Interno.