



Alcaldía Municipal
LA VEGA - Cundinamarca
NIT. 800.073.475-1

**INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES RECIBIDAS EN LA ALCALDIA MUNICIPAL
DE LA VEGA CUNDINAMARCA**

PERÍODO: 1° DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2017

NATAY SOTO
Jefe Oficina de Control Interno

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA VEGA
LA VEGA, CUNDINAMARCA, JULIO DE 2017**



Carrera 3 No. 19-71 – Parque Principal - Tel: 091 8458922 /874



Alcaldía Municipal
LA VEGA - Cundinamarca
NIT. 800.073.475-1

1. INTRODUCCION

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta el informe de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidos por la Alcaldía Municipal de La Vega Cundinamarca durante el primer semestre de 2017.

El seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones se llevó a cabo teniendo en cuenta los reportes generados por el Sistema de Información Documental -VEGASID-, así como también las PQRS recibidas a través del link de la página Web de la entidad.

2. OBJETIVO GENERAL

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias y felicitaciones que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la Alcaldía Municipal de La Vega, a través de la página Web link http://www.lavega-cundinamarca.gov.co/formulario_PQR.shtml y el Sistema de Información Documental -VEGASID-, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar la recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad.

3. ALCANCE

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones interpuestas por la ciudadanía ante la Alcaldía Municipal de La Vega, durante el período comprendido entre el 1º de enero al 30 de junio de 2017.

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





Alcaldía Municipal
LA VEGA - Cundinamarca
NIT. 800.073.475-1

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”

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

De acuerdo con la base de datos generada a través del Sistema de Información Documental -VEGASID-, se encuentran registradas durante el primer semestre de 2017, un total de **100 peticiones y 5 Quejas interpuestas** ante la Alcaldía Municipal de La Vega Cundinamarca.

A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través del Sistema de Información Documental -VEGASID-

MES	No. DE REQUERIMIENTOS	%
Enero	9	9,00%
Febrero	26	26,00%
Marzo	20	20,00%
Abril	10	10,00%
Mayo	19	19,00%
Junio	16	16,00%
TOTAL	100	100,00%





Alcaldía Municipal
LA VEGA - Cundinamarca
NIT. 800.073.475-1

5.1 PETICIONES RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE DE 2017

El número de peticiones ciudadanas durante el primer semestre de 2017 presentó el siguiente comportamiento:

De acuerdo con lo anterior, se observa que el mes de Febrero registra la mayor cantidad de requerimientos recibidos, equivalentes al 26% (26) del total recibido durante el primer semestre (100), seguido de los meses de Marzo con un 20% (20) y Mayo con una participación del 19% (19).

5.1.1 PETICIONES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN

La Alcaldía Municipal dispone de diferentes de canales de comunicación (Página Web, Correos Electrónicos, Escrito, Presencial y Teléfono), para que la ciudadanía presente las 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 los recursos ante la Alcaldía Municipal, es el Canal Escrito con un porcentaje del 91% (105), seguido de la Página Web 9% (10) del total de requerimientos recibidos durante el primer semestre.





Alcaldía Municipal
LA VEGA - Cundinamarca
NIT. 800.073.475-1

5.1.2 PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

Para la realización del informe de Peticiones Recibidas por Dependencia se tuvo en cuenta el informe estadístico de Cumplimiento Pendientes vs. Tramitados en dependencias, generado por el Sistema de Información Documental VEGASID del cual se infiere los resultados mencionados a continuación:

Las dependencias de la Alcaldía Municipal de La Vega, que recibieron mayor número peticiones durante el primer semestre de 2017, son: la Secretaría de Planeación e Infraestructura registrando un 32,3% (42), del total de peticiones recibidas, seguida de la Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos registrando un 28,5% (37), la Secretaria de Hacienda con una participación del 13,8% (18) y la Inspección de Policía con el 10,8% (14) del total de requerimientos recibidos.

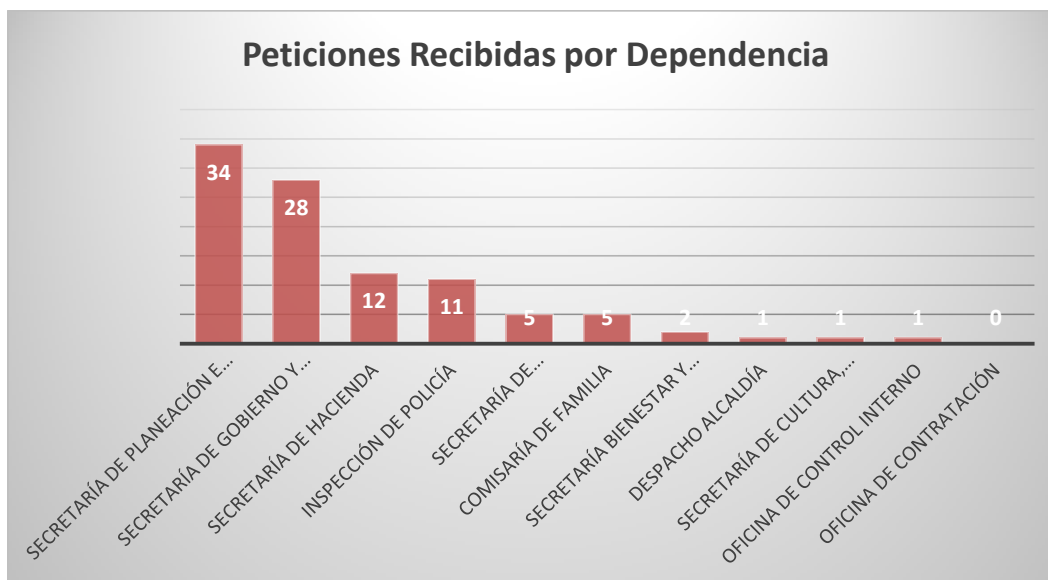
A continuación, se presenta el número de peticiones recibidas por cada dependencia durante el Primer Semestre de 2017:

DEPENDENCIA	No. DE PETICIONES RECIBIDAS	% DE PARTICIPACION
Secretaría de Planeación e Infraestructura	34	34%
Secretaría de Gobierno y Asuntos Administrativos	28	28%
Secretaría de Hacienda	12	12%
Inspección de Policía	11	11%
Secretaría de Productividad y Competitividad	5	5%
Comisaría de Familia	5	5%
Secretaría Bienestar y Desarrollo Social	2	2%
Despacho Alcaldía	1	1%
Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte	1	1%
Oficina de Control Interno	1	1%
Oficina de Contratación	0	0%
TOTAL	100	100%





Alcaldía Municipal
LA VEGA - Cundinamarca
NIT. 800.073.475-1



5.1.3 PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

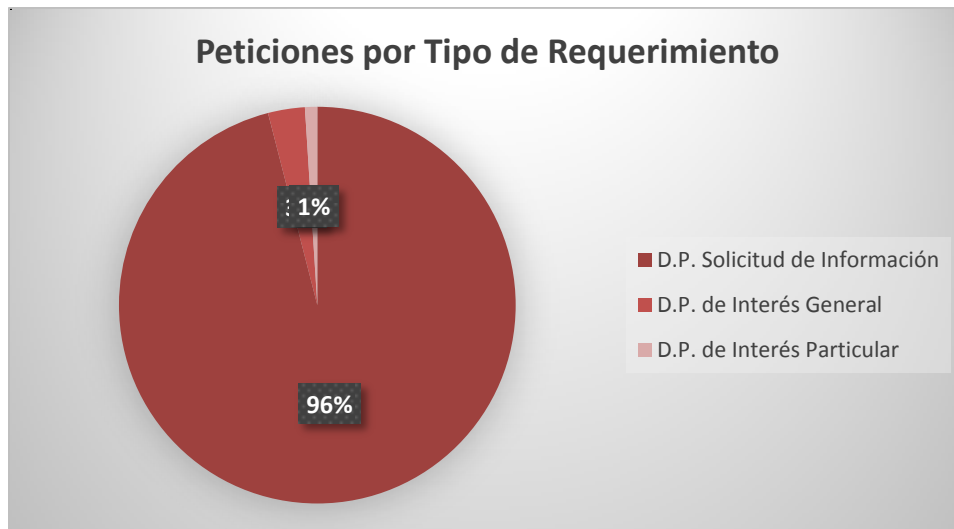
El tipo de requerimiento más representativo durante el primer semestre de 2017, fue el Derecho de Petición de Solicitud de Información, con el 96% (96) del total de requerimientos recibidos a través del Sistema de Información Documental VEGASID y Página Web Institucional, seguido del Derecho de Petición de Interés General con una participación del 3% (3), el Derecho de Petición de Interés Particular con 1% (1).

TIPO DE PETICION	CANTIDAD DE PETICIONES	%
D.P. Solicitud de Información	96	96,00%
D.P. de Interés General	3	3,00%
D.P. de Interés Particular	1	1,00%
TOTAL	100	100,00%





Alcaldía Municipal
LA VEGA - Cundinamarca
NIT. 800.073.475-1



Igualmente, durante el primer semestre de 2017, a través de la Página Web se presentaron 10 Quejas y a través del Canal Escrito 5 quejas, referentes a temas de alumbrado público, atención en establecimientos comerciales, mejoramiento y mantenimiento de la malla vial, entre otros.

5.1.4 SUBTEMAS REITARATIVOS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA VEGA

De acuerdo con el reporte del Sistema de Gestión Documental, el subtema que mayor número de requerimientos que se recibió y atendió durante el primer semestre fue el de Habilitación y Mejoramiento Vías, Solicitud información sobre Plan de Ordenamiento Territorial (Reglamentación Construcciones y Usos del Suelo), solicitud de información sobre Pago de Impuestos, Solicitud de copias de planos y documentos, solicitud de visitas técnicas de planeación y Quejas por Alumbrado Público y Espacio Público.

5.2 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

De conformidad con el reporte generado a través del Sistema de Información Documental -VEGASID-, de las 100 solicitudes ciudadanas recibidas durante el primer semestre de 2017 en la Alcaldía Municipal de La Vega, se encuentran Contestadas 62 peticiones ciudadanas, es decir, el 62% del total de peticiones, y 27 peticiones (27%), se encuentran en Archivo de Gestión, las cuales se atendieron o se encuentran en trámite dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, "Por medio de la cual se regula el derecho

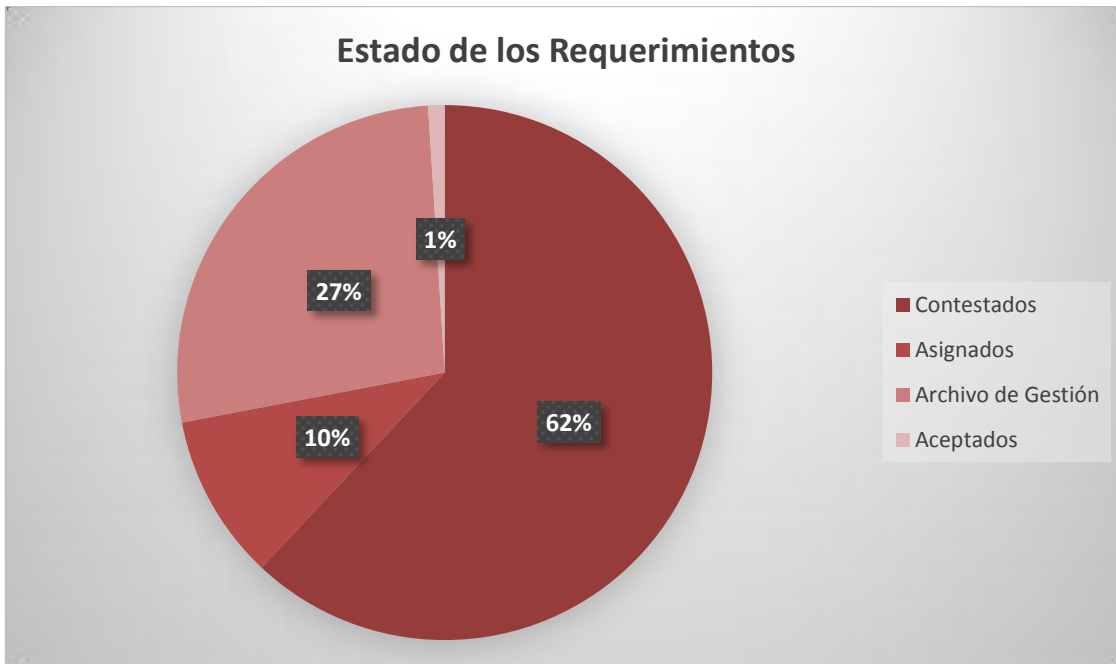




Alcaldía Municipal
LA VEGA - Cundinamarca
NIT. 800.073.475-1

fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”:

ESTADO	No. DE REQUERIMIENTOS	%
Contestados	62	62%
Asignados	10	10%
Archivo de Gestión	27	27%
Aceptados	1	1%
TOTAL	100	100%





Alcaldía Municipal
LA VEGA - Cundinamarca
NIT. 800.073.475-1

CONCLUSIONES

La Alcaldía Municipal cuenta con un Sistema de Información que facilita la presentación y seguimiento de las peticiones, quejas, solicitudes de información, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas que interponen los ciudadanos, al cual se puede acceder a través de la siguiente dirección http://www.lavega-cundinamarca.gov.co/formulario_PQR.shtml. Lo anterior, cumple lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, relacionado con el espacio en la página web para que los ciudadanos presenten sus peticiones.

La Alcaldía Municipal de La Vega cuenta con una oficina donde la ciudadanía puede registrar sus solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes de copia, consultas, derechos de petición, ubicada en el Segundo Piso de la Casa de Gobierno Carrera 3 No. 19-71 – Parque Principal.

La Entidad dispone de un canal telefónico (Líneas 8458765/ 8458874/ 8458922/ 8458754), a través del cual los ciudadanos pueden acceder desde su teléfono fijo o celular para interponer sus peticiones en el horario de Lunes a Viernes: 8:00 am a 12:00 m y 2:00 pm a 5:00 pm y Sábados: 8:00 am a 12:00 m.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017, incluye actividades encaminadas a mejorar los mecanismos de atención al ciudadano, teniendo en cuenta los lineamientos definidos en los Decretos 2641 de 2012 y 124 de 2016.

Durante el primer semestre de 2016, la Alcaldía Municipal de La Vega recibió un total de 100 peticiones, de las cuales se encuentran atendidas dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, el 62%, es decir 62 peticiones ciudadanas y 27 peticiones (27%), se encuentran en Archivo de Gestión, el 21% restante han empleado más tiempo para el registro de requerimiento, asignación y/o traslado por competencia, respuesta y/o solución definitiva hasta el cierre de la petición en el aplicativo VEGASID.

RECOMENDACIONES

Con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones, solicitudes de copia, consultas, derechos de petición, que los ciudadanos interponen ante la Alcaldía Municipal, la Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones para que sean tenidas en cuenta por los responsables de los procesos y de las Dependencias:





Alcaldía Municipal
LA VEGA - Cundinamarca
NIT. 800.073.475-1

- Registrar en el Sistema de Información Documental VEGASID, todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que se reciben en la Entidad a través de todos los diferentes canales dispuestos por la Alcaldía Municipal para tal fin, con el fin de poderle hacer seguimiento y control de las respuestas a los mismos.
- Continuar el fortalecimiento de los servidores en temas relacionados con el tratamiento de los requerimientos, el registro adecuado de las peticiones y el manejo del Sistema de Información Documental VEGASID, desde el registro de la petición hasta su cierre.
- Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de estimular su uso.
- Dar a conocer a la comunidad la posibilidad que tiene de poder presentar peticiones a través de la página web www.lavega-cundinamarca.gov.co, link Atención a la Ciudadanía >Peticiones, quejas y reclamos y por el correo electrónico institucional alcaldia@lavega-cundinamarca.gov.co
- Se recomienda revisar a diario las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se registran a través de los correos institucionales, la página web institucional y el Sistema de Información Documental VEGASID por parte de los funcionarios encargados de administrar cada una de estos medios y aplicativos.
- Tener en cuenta el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011: “Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.”
- Crear controles para términos de respuesta a los PQRS desde cada secretaría u oficina.
- En el caso de dar traslado a una PQR, hacerlo de manera inmediata o en el menor tiempo posible.
- Tener en cuenta las alarmas enviadas por el Sistema de Gestión Documental VEGASID con el fin de no dejar vencer los términos.





Alcaldía Municipal
LA VEGA - Cundinamarca
NIT. 800.073.475-1

- Se recomienda a los responsables de los procesos, implementar planes de mejoramiento de acuerdo a las PQR reiterativos y así disminuir el número de solicitudes que ingresan a la Entidad.
- Se sugiere que los jefes de las diferentes dependencias sensibilicen y orienten a los funcionarios responsables, sobre la importancia de contestar a tiempo todas las peticiones.
- Socializar a los funcionarios y servidores de la Alcaldía municipal la importancia de la atención con calidad y oportuna al ciudadano.
- Se recomienda que los responsables designados en cada una de las dependencias para atender las peticiones, quejas y reclamos, realicen protocolos de respuestas estándar para los temas reiterativos, con el fin de responder automáticamente al ciudadano, con oportunidad y calidad.
- Se recomienda que a través del encargos de Sistemas se continué realizando capacitaciones en las dependencias a los funcionarios encargados del manejo de los correos institucionales y en especial del manejo de las PQR radicadas a través de la página web, para lograr una mejor organización dentro de cada correo institucional y el uso correcto de la plataforma.
- Es de destacar que, en aras de dar cumplimiento a la normatividad Vigente en lo referente a los plazos establecidos para la respuesta oportuna de las PQR, la Administración Municipal actualizó a través del Decreto **XXXXXX** la reglamentación y organización del trámite interno que se debe dar a éstas. Teniendo en cuenta lo anterior, es importante que cada dependencia de cumplimiento de conformidad con lo allí establecido.

