



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 JULIO A 31 DE DICIEMBRE DE 2017

NATAY SOTO
Jefe Oficina de Control Interno

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
ALCaldía MUNICIPAL DE LA VEGA
LA VEGA, CUNDINAMARCA, ENERO DE 2018**



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 segundo 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 y 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 julio al 31 de diciembre 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”.

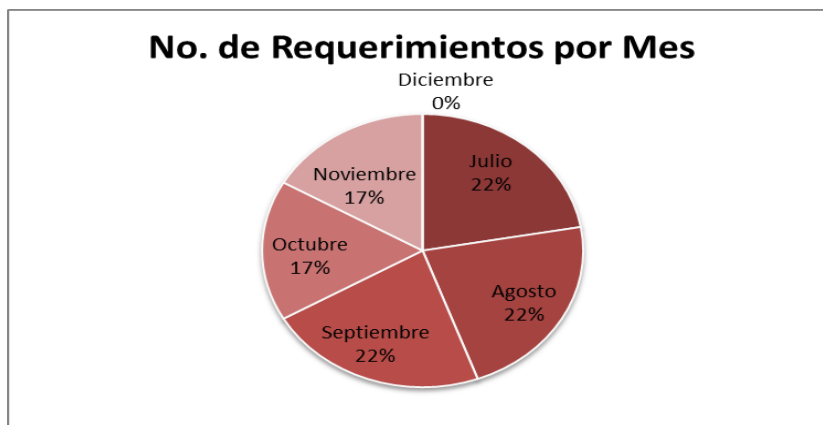
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio 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 segundo semestre de 2017, un total de 36 **peticiones 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	%
Julio	8	22,22%
Agosto	8	22,22%
Septiembre	8	22,22%
Octubre	6	16,67%
Noviembre	6	16,67%
Diciembre	0	0,00%
TOTAL	36	100,00%





Alcaldía Municipal
LA VEGA - Cundinamarca
NIT. 800.073.475-1

5.1 PETICIONES RECIBIDAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

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

En los meses de julio, agosto y septiembre se registró la mayor cantidad de requerimientos recibidos, equivalentes al 22% (8) del total recibido durante el primer semestre (36), seguido de los meses de octubre y noviembre con un 16,67% (6).

5.1.1 PETICIONES RECIBIDAS POR LOS DIFERENTE CANALES DE COMUNICACIÓN.

La Alcaldía Municipal dispone de diferentes de canales de comunicación (Página Web, Correos Electrónicos, Escrito, Presencial y Telefónico), 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

Las dependencias de la Alcaldía Municipal de La Vega, que recibieron mayor número de peticiones durante el segundo semestre de 2017: Secretaría de Planeación e Infraestructura registrando un 69% (25), del total de peticiones recibidas, seguida de la Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos registrando un 11% (4), Inspección de Policía con el 8% (3) y la Secretaría de Hacienda con una participación del 6% (2) del total de requerimientos recibidos.

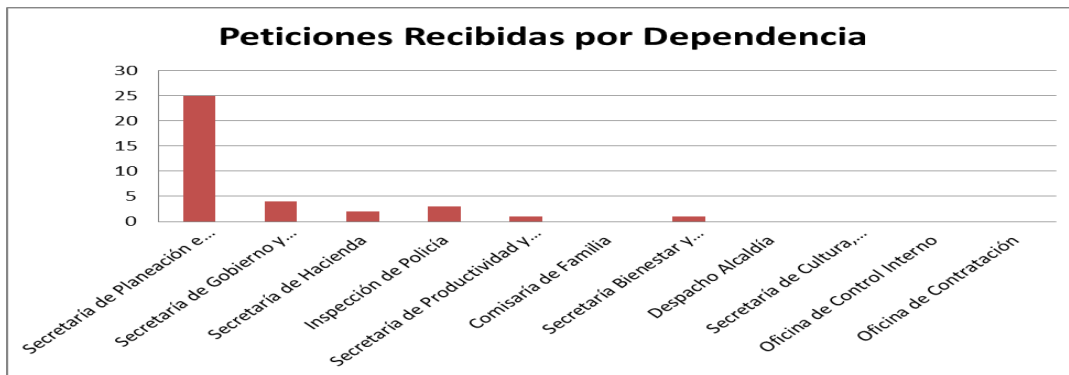
A continuación, se presenta el número de peticiones recibidas por cada dependencia durante el Primer Semestre de 2017:

DEPENDENCIA	No. DE PETICIONES RECIBIDAS	% DE PARTICIPACION
Secretaría de Planeación e Infraestructura	25	69%
Secretaría de Gobierno y Asuntos Administrativos	4	11%
Secretaría de Hacienda	2	6%
Inspección de Policía	3	8%
Secretaría de Productividad y Competitividad	1	3%
Comisaría de Familia	0	0%
Secretaría Bienestar y Desarrollo Social	1	3%
Despacho Alcaldía	0	0%
Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte	0	0%
Oficina de Control Interno	0	0%
Oficina de Contratación	0	0%
TOTAL	36	100%





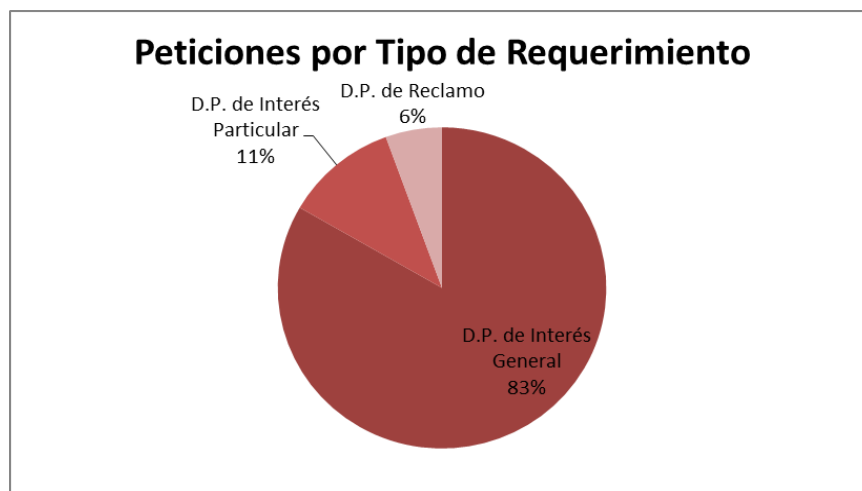
Alcaldía Municipal
LA VEGA - Cundinamarca
NIT. 800.073.475-1



5.1.3 PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

El tipo de requerimiento más representativo durante el segundo semestre de 2017, fue el Derecho de Petición de Interés General, con el 83,33% (30) del total de requerimientos recibidos a través del Sistema de Información Documental denominado VEGASID y en la Página Web Institucional, seguido del Derecho de Petición de Interés Particular con una participación del 11,11% (4) y el Derecho de Petición de Reclamo con 5,56% (2).

TIPO DE PETICION	CANTIDAD DE PETICIONES	%
D.P. de Interés General	30	83,33%
D.P. de Interés Particular	4	11,11%
D.P. de Reclamo	2	5,56%
TOTAL	36	100,00%





Alcaldía Municipal
LA VEGA - Cundinamarca
NIT. 800.073.475-1

Así mismo, durante el segundo 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 SEGUNDO 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 se recibió y atendió durante el segundo semestre fue el relacionado con el Mejoramiento y Señalización Vial, Solicitud de información sobre Plan Básico de Ordenamiento Territorial (Reglamentación Construcciones y Usos del Suelo), solicitud de información sobre el Pago de Impuestos, solicitudes respecto a visitas técnicas de Planeación y Mejoramiento en un menor número lo relacionado con el Alumbrado Público.

5.2 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

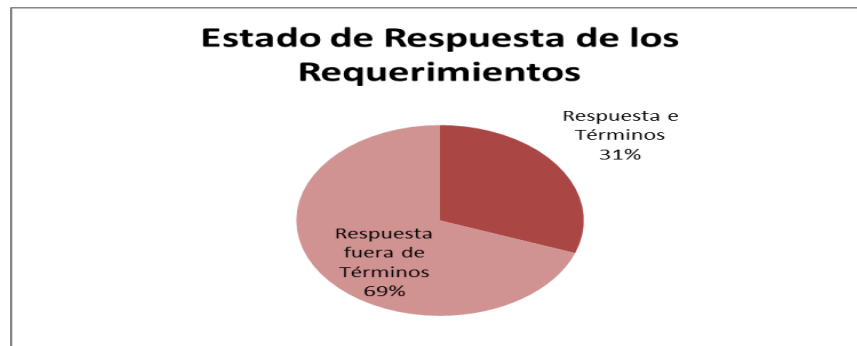
De conformidad con el reporte generado a través del Sistema de Información Documental -VEGASID-, de las 36 solicitudes ciudadanas recibidas durante el segundo semestre de 2017 en la Alcaldía Municipal de La Vega, se encuentran Contestadas 36 peticiones ciudadanas, es decir, el 100% del total de peticiones, las cuales obtuvieron respuesta conforme lo establecido en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, “La cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” el objetivo primordial de la administración es continuar en el mejoramiento de la capacidad de respuesta oportuna fortaleciendo los diferentes canales de comunicación e incentivando para que la comunidad haga uso de los buzones.

ESTADO RESPUESTA	No. DE REQUERIMIENTOS	%
Respuesta e Términos	11	31%
Respuesta fuera de Términos	25	69%
TOTAL	36	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 se encuentra atenta a la recepción de cualquier observación en cada una de las Secretarías, los ciudadanos pueden acceder desde su teléfono fijo o celular n° 3108165848 y 310293 6667 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.

RECOMENDACIONES

- Continuar con el plan de contingencia en cada Secretaría, consultar en el aplicativo VEGASID a fin de realizar en oportunidad el respectivo trámite. En orden a realizar acciones de mejoramiento, frente al cumplimiento de los términos de respuesta al peticionario.





Alcaldía Municipal
LA VEGA - Cundinamarca
NIT. 800.073.475-1

- Se hace recordación de la obligatoriedad que tiene los servidores públicos de dar respuesta a toda petición elevada ante autoridad pública, sin que sea necesario invocar el derecho de petición, so pena de verse incurso en procesos de tipo disciplinario.
- Continuar en la socialización del procedimiento de PQR,S reglamentada 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.

