



Alcaldía Municipal  
LA VEGA - Cundinamarca  
NIT. 800.073.475-1

## **INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS**



**PERÍODO: 1° DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2019.**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA VEGA  
LA VEGA, CUNDINAMARCA, JULIO DE 2019.**



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



Alcaldía Municipal  
LA VEGA - Cundinamarca  
NIT. 800.073.475-1

## 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](http://www.lavega-cundinamarca.gov.co/formulario_PQR.shtml)

Con ello, 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





Alcaldía Municipal  
LA VEGA - Cundinamarca  
NIT. 800.073.475-1

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 debe 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

En el periodo se recibieron \_\_\_\_\_ peticiones de las cuales 4.235 fueron en medio físicos y \_\_\_ por la página web del Municipio, de lo cual se dio respuesta a 96% de lo solicitado ante la Administración, tal como se muestra en la siguiente gráfica:



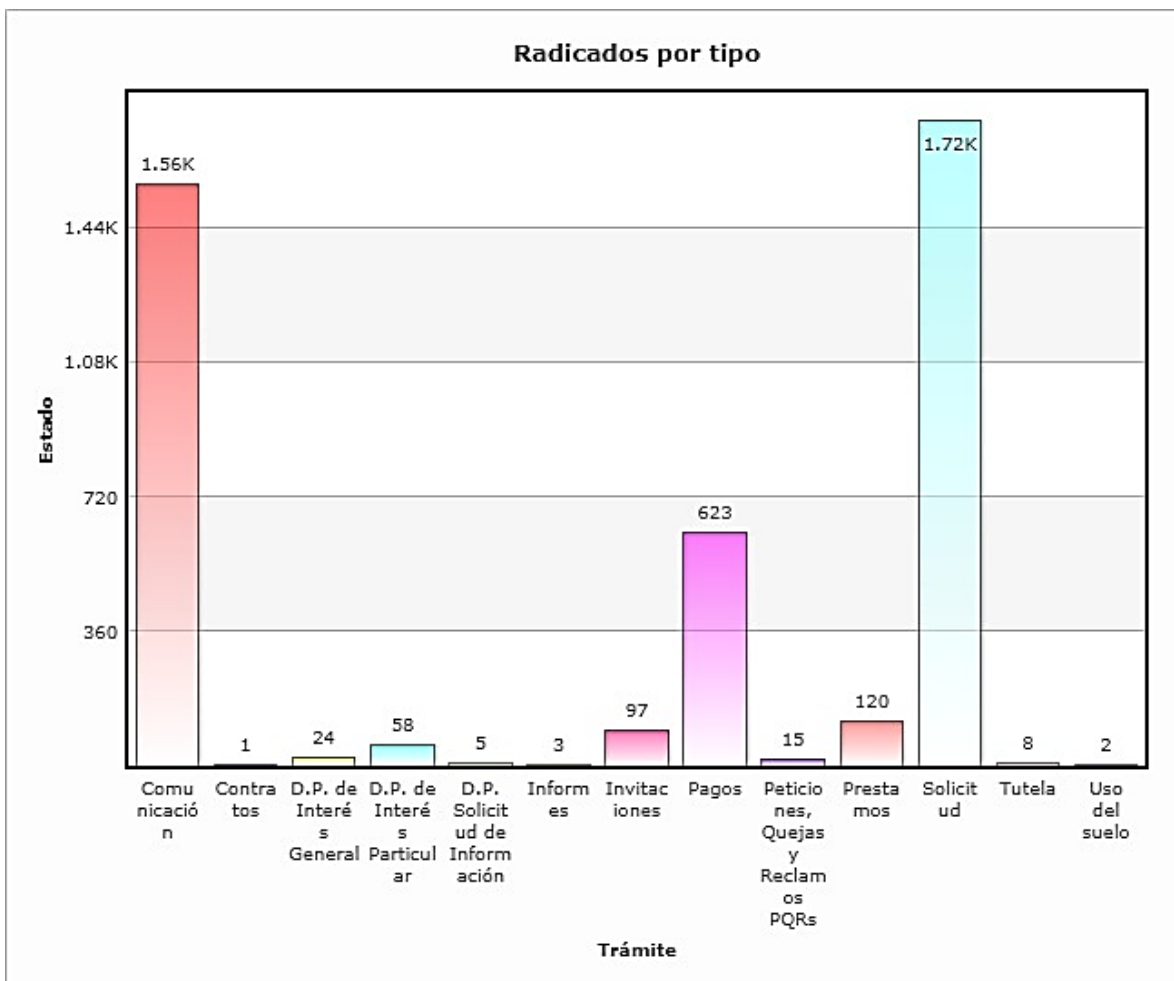


Alcaldía Municipal  
LA VEGA - Cundinamarca  
NIT. 800.073.475-1

Fuente: VEGASID julio 2019.

Es de resaltar que el medio más utilizado por los usuarios para presentar P.Q.R.S. es a través de escritos, continua la mayor solicitud ante la Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos; en su orden le sigue la Secretaría de Planeación e Infraestructura y la Inspección de Policía. Es de anotar que se cuenta con buzones de fácil acceso, pero al revisarlos no se encuentran registros, denotando la poca o ninguna voluntad de accesibilidad de los usuarios.

A continuación, se presenta la estadística de lo solicitado por tipo de trámite, dentro del periodo referido:



Fuente: VEGASID julio 2019.





Alcaldía Municipal  
LA VEGA - Cundinamarca  
NIT. 800.073.475-1

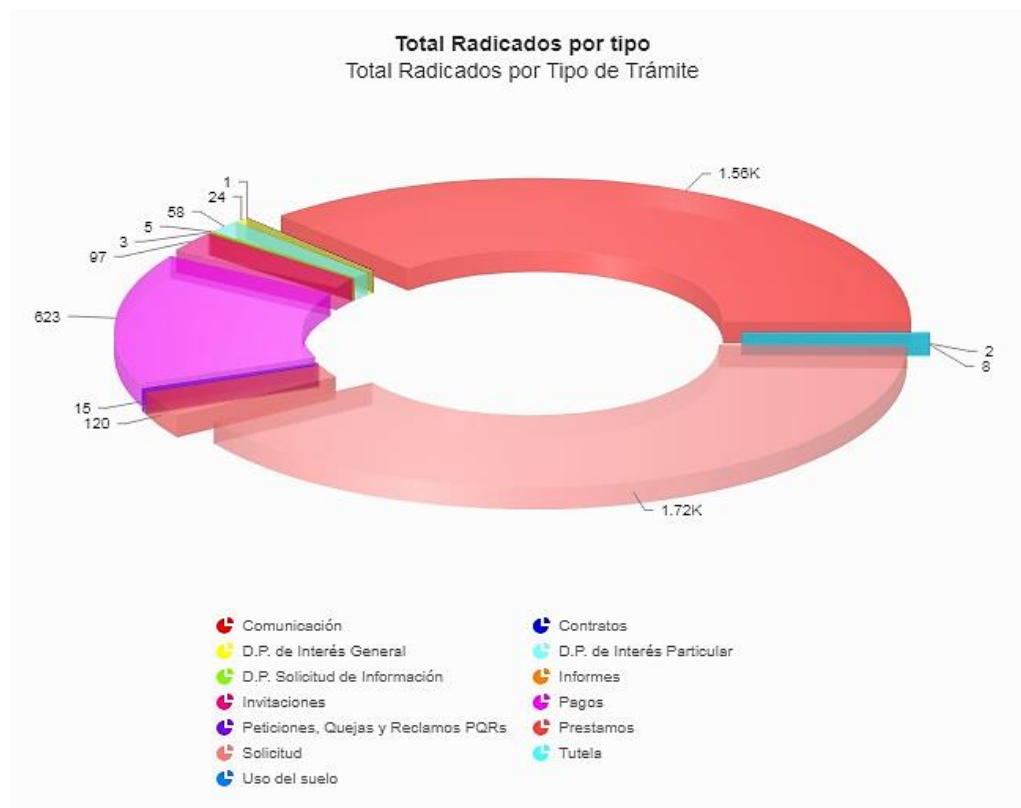
### 5.1.1 PETICIONES RECIBIDAS POR LOS DIFERENTE CANALES DE COMUNICACIÓN.

La Alcaldía Municipal dispone de diferentes canales de comunicación (Página Web, Correos Electrónicos, Escrito, Presencial y Telefónico), donde la ciudadanía puede presentar 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 los recursos ante la Alcaldía Municipal, es el Canal Escrito con un porcentaje del 78% (4.235), seguido de la Página Web 22 % (\_31\_) del total de requerimientos recibidos durante el primer semestre.

### 5.1.2 PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

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





Alcaldía Municipal  
LA VEGA - Cundinamarca  
NIT. 800.073.475-1

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 suma importancia, quienes, para manifestar sus peticiones pueden acceder desde su teléfono fijo o celular a los números 3108165848 y 3102936667, a través de la página web <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. y 2:00 pm a 5:00 el día lunes y martes hasta el día viernes hasta las seis de la tarde. Así mismo se cuenta con la página institucional y los diferentes correos de cada Secretaria.

## RECOMENDACIONES

- En orden a la información presentada la cual representa la dinámica de nuestro Sistema de Gestión Documental denominado VEGASID, ha permitido a la comunidad informarse de los diferentes trámites brindando un servicio veraz y sin dilaciones en orden a cumplir las expectativas de la Comunidad, lo que redundará en valor público basado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
- Se continúa bajo el compromiso que tienen los servidores públicos de dar respuesta a toda petición, so pena de verse incurso en procesos de tipo disciplinario.
- Continuar con el fortalecimiento y 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 generar su omisión.

## OFICINA DE CONTROL INTERNO.

Elaboró:  
NATAY SOTO  
Unidad de Control Interno

