



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 CUNDINANARCA**

PERÍODO: 1° DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2016

YENNY MARIBEL BERNAL RAMOS
Jefe Oficina de Control Interno

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
ALCaldía MUNICIPAL DE LA VEGA
LA VEGA, CUNDINAMARCA, JULIO DE 2016**



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 2016.

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 2016.

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



[Firma manuscrita]



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”.

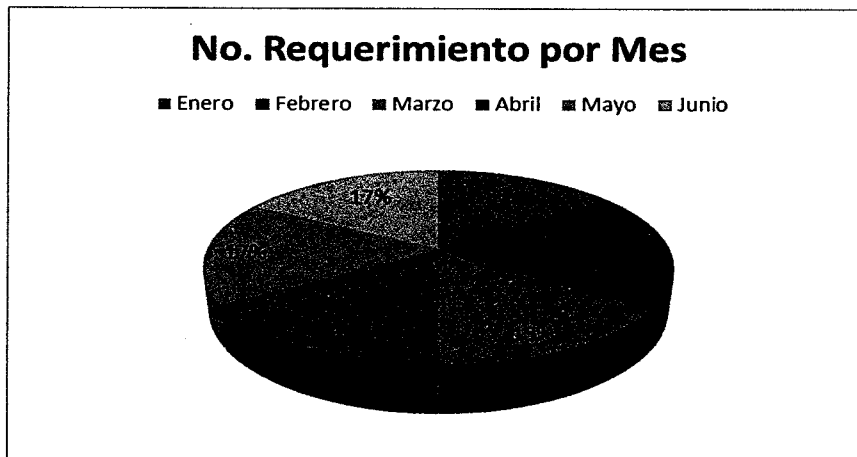
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio 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 2016, un total de **1.451 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	%
Enero	217	14,96%
Febrero	284	19,57%
Marzo	224	15,44%
Abril	232	15,99%
Mayo	248	17,09%
Junio	246	16,95%
TOTAL	1.451	100,00%



JA



Alcaldía Municipal
LA VEGA - Cundinamarca
NIT. 800.073.475-1

DERECHOS DE PETICION

MES	No. DE PETICIONES	%
Enero	18	17,48%
Febrero	13	12,62%
Marzo	21	20,39%
Abril	19	18,45%
Mayo	17	16,50%
Junio	15	14,56%
TOTAL	103	100,00%



QUEJAS

MES	No. DE QUEJAS	%
Enero	7	17,95%
Febrero	1	2,56%
Marzo	4	10,26%
Abril	8	20,51%
Mayo	10	25,64%
Junio	9	23,08%
TOTAL	39	100,00%



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

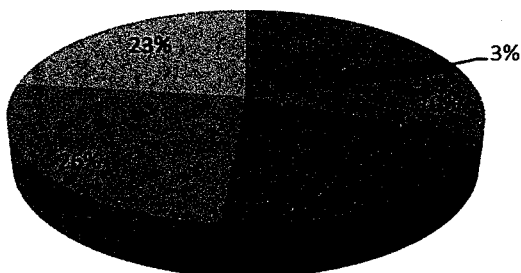
JA



Alcaldía Municipal
LA VEGA - Cundinamarca
NIT. 800.073.475-1

No. de Quejas por Mes

■ Enero ■ Febrero ■ Marzo ■ Abril ■ Mayo ■ Junio

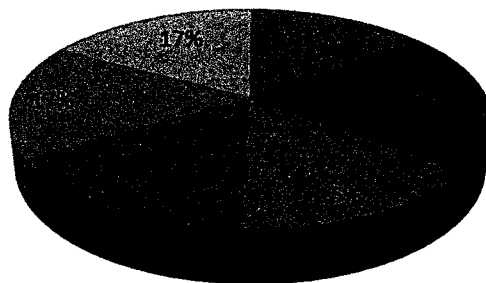


SOLICITUDES

MES	No. DE SOLICITUDES	%
Enero	192	14,67%
Febrero	270	20,63%
Marzo	199	15,20%
Abril	205	15,66%
Mayo	221	16,88%
Junio	222	16,96%
TOTAL	1.309	100,00%

No. de Solicitudes por Mes

■ Enero ■ Febrero ■ Marzo ■ Abril ■ Mayo ■ Junio



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

MA



Alcaldía Municipal
LA VEGA - Cundinamarca
NIT. 800.073.475-1

5.1 PETICIONES RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE DE 2016

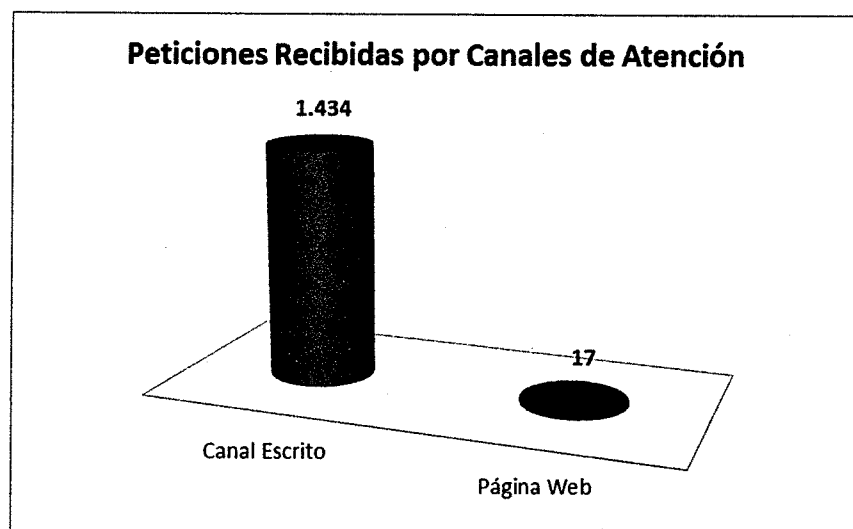
El número de peticiones ciudadanas durante el primer semestre, presentó el siguiente comportamiento:

De acuerdo con lo anterior, se observa que el mes de Febrero registra la mayor cantidad de requerimientos recibidos, equivalentes al 19,57% (284) del total recibido durante el primer semestre (1.451), seguido de los meses de Mayo con un 17,09% (248) y Junio con una participación del 16,95% (246).

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 98,82% (1.434), seguido de la Página Web 1,18% (17) del total de requerimientos recibidos durante el primer semestre.



JM



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 2016, son: la Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos registrando un 24,83% (360), del total de peticiones recibidas, seguida de la Secretaría de Planeación e Infraestructura, registrando un 23,62% (343), la Secretaría de Bienestar y Desarrollo Social con una participación del 11,10% (161) y la Secretaría de Hacienda con el 8,08% (117) del total de requerimientos recibidos.

A continuación, se presenta el número de peticiones recibidas por cada dependencia durante el Primer Semestre de 2016:

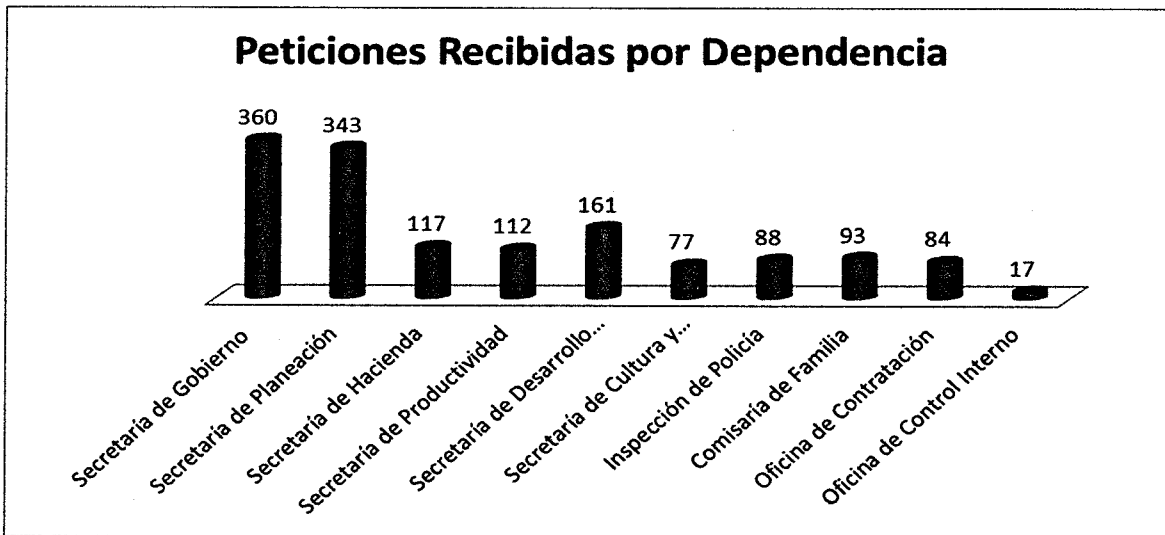
DEPENDENCIA	No. DE PETICIONES RECIBIDAS	% DE PARTICIPACION
Secretaría de Gobierno	360	24,83%
Secretaría de Planeación	343	23,62%
Secretaría de Hacienda	117	8,08%
Secretaría de Productividad	112	7,71%
Secretaría de Desarrollo Social	161	11,10%
Secretaría de Cultura y Deporte	77	5,28%
Inspección de Policía	88	6,08%
Comisaría de Familia	93	6,40%
Oficina de Contratación	84	5,76%
Oficina de Control Interno	17	1,14%
TOTAL	1.451	100,00%

JMA





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 2016, fue la Solicitud de Información, con el 90.21% (1.309) del total de requerimientos recibidos a través del Sistema de Información Documental VEGASID y Página Web Institucional, seguido del Derecho de Petición con una participación del 7,10% (103) y Queja con el 2.69% (39).

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	%
Queja	39	2,69%
Derechos de Petición	103	7,10%
Solicitud de Información	1.309	90,21%
TOTAL	1.451	100,00%

5.1.4 SUBTEMAS REITERATIVOS 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 recibió y atendió durante el primer semestre fue el de Habilitación y Mejoramiento Vías, al igual que la Solicitud de Información sobre Pago de Impuestos. Posteriormente, los subtemas: Solicitud información sobre Plan de Ordenamiento Territorial (Reglamentación Construcciones y Usos del Suelo), solicitud de copias de Planos y Documentos, y Quejas por problemas con obras adelantadas por la administración en diferentes sectores.



JA



Alcaldía Municipal
LA VEGA - Cundinamarca
NIT. 800.073.475-1

5.2 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

De conformidad con el reporte generado a través del Sistema de Información Documental -VEGASID-, de las 1.451 solicitudes ciudadanas recibidas durante el primer semestre en la Alcaldía Municipal de La Vega, se encuentran Contestadas 701 peticiones ciudadanas, es decir, el 48,31% del total de peticiones (1.451), y 642 peticiones (44,25%), 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 fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo":

ESTADO	No. DE REQUERIMIENTOS	%
Contestados	701	48,31%
Archivo de Gestión	642	44,25%
Asignados	79	5,44%
Radicados	16	1,10%
Reasignados	4	0,28%
Aceptados	9	0,62%
TOTAL	1.451	100,00%



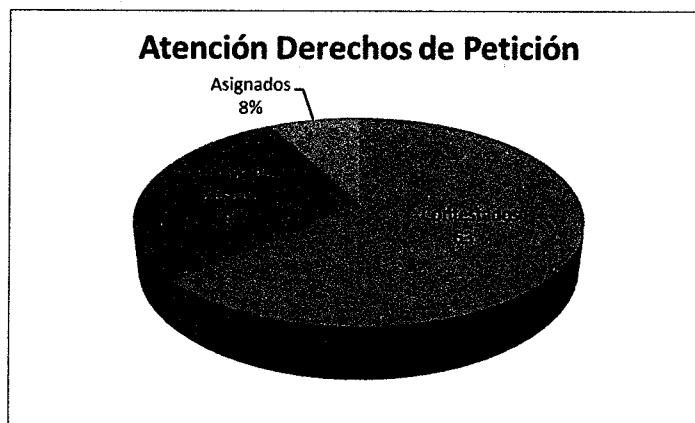
JR



Alcaldía Municipal
LA VEGA - Cundinamarca
NIT. 800.073.475-1

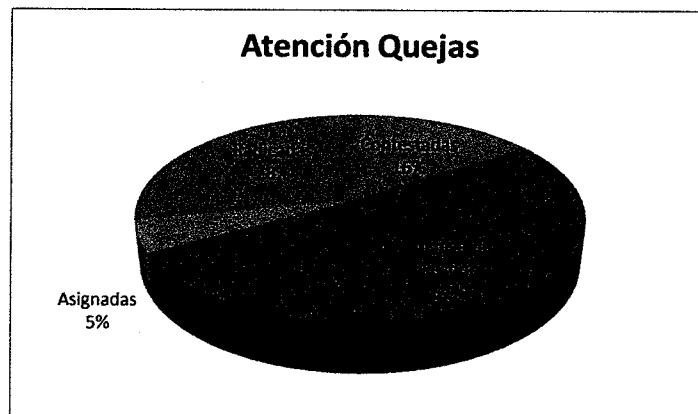
DERECHOS DE PETICION

ESTADO	No. DE PETICIONES	%
Contestados	65	63,11%
Archivo de Gestión	30	29,13%
Asignados	8	7,77%
TOTAL	103	100,00%



QUEJAS

ESTADO	No. DE QUEJAS	%
Contestadas	6	15,38%
Archivo de Gestión	20	51,28%
Asignadas	2	5,13%
Radicadas	11	28,21%
TOTAL	39	100,00%



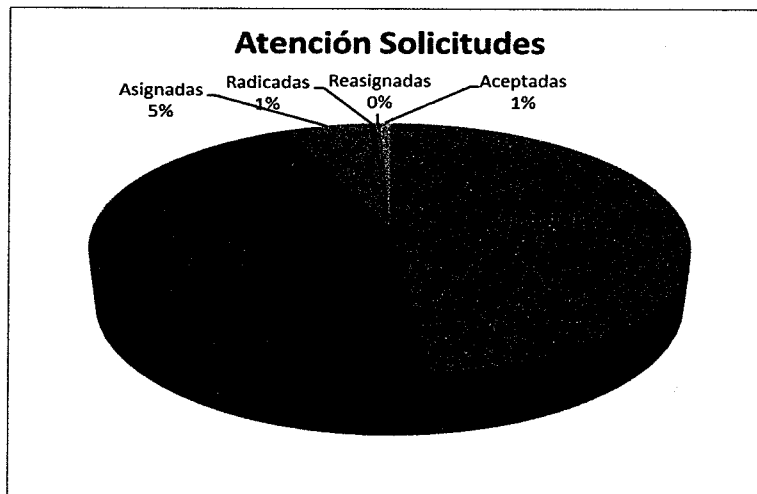
JR



Alcaldía Municipal
LA VEGA - Cundinamarca
NIT. 800.073.475-1

SOLICITUDES

ESTADO	No. DE SOLICITUDES	%
Contestadas	630	48,13%
Archivo de Gestión	592	45,23%
Asignadas	69	5,27%
Radicadas	5	0,38%
Reasignadas	4	0,31%
Aceptadas	9	0,69%
TOTAL	1.309	100,00%



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.



MA



Alcaldía Municipal
LA VEGA - Cundinamarca
NIT. 800.073.475-1

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. **Pero lamentablemente actualmente no esta en funcionamiento estas líneas, hace falta realizar mantenimiento a la planta, lo que pone en alto riesgo la comunicación externa y no brindar un servicio eficiente y oportuno.**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016, 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 1.451 peticiones, de las cuales se encuentran atendidas dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, el 48,31%, es decir 701 peticiones ciudadanas y 642 peticiones (44,25%), se encuentran en Archivo de Gestión, el 7,44 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:

- Realizar urgentemente el mantenimiento de la planta y todas las líneas telefónicas asignadas internamente, a fin de garantizar la recepciones de peticiones a través de este medio.
- Actualizar el Manual de procesos y procedimientos de la alcaldía, en especial el procedimiento para manejo de correspondencia virtual.
- Implementar más el sistema de buzón y hacer el respectivo seguimiento





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 contactenos@lavega-cundinamarca.gov.co ó alcaldialavega@hotmail.com
- 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.
- Que las diferentes secretarías y oficinas remitan semanalmente a la Secretaria de Gobierno y Servicios Administrativos encargada de hacer el seguimiento a las PQRS, las respuestas a las mismas para que se pueda detectar a tiempo las inconformidades dentro del proceso.

JA





Alcaldía Municipal
LA VEGA - Cundinamarca
NIT. 800.073.475-1

- Se debe unificar criterios de ingreso del tipo de petición o solicitud y la descripción del contenido del documento al momento de registrarla en el Sistema de Información Documental –VEGASID- a fin de poder tener información clara y precisa sobre el número de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas y tramitadas por las diferentes dependencias de la Alcaldía.
- Solicitar soporte técnico al aplicativo VEGASID con el fin de que esta herramienta pueda generar reportes estadísticos e informes de gestión sobre las peticiones, quejas y reclamos recibidos y tramitados en un periodo de tiempo específico por cada dependencia de la Alcaldía, a fin de poder realizar un buen seguimiento y control a las mismas y evitar fallas e inconsistencias en la generación de estos reportes.


YENNY MARIBEL BERNAL RAMOS
JEFE DE CONTROL INTERNO

