



INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRS PRIMER SEMESTRE (01- DE ENERO A 30 DE JUNIO) VIGENCIA 2024

CONTENIDO

1. Introducción
2. Resultados detallados
3. PQRS recibidas
4. PQRS recibidas y discriminadas por tipo
5. PQRS recibidas por medio de llegada
6. PQRS Asignaciones por Dependencia
7. Comparación de PQRS recibidas en periodos anteriores
8. Conclusiones
9. Recomendaciones

Nancy Janneth Murillo Córdoba
Jefe de Control Interno



1. INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al cumplimiento de las responsabilidades asignadas por ley a la Oficina de Control Interno conforme a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece: "(...)la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, presentando a la Entidad un informe semestral sobre el particular". Igualmente en cumplimiento de la normatividad legal vigente, Ley 1755 de 2015, Ley 1712 de 2014.

En la tercera dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) se destacan los atributos de calidad que permiten verificar si la entidad ha logrado consolidar la "Gestión con Valores para Resultados". Entre estos atributos, se enfocan dos que están directamente relacionados con la gestión de las PQRSD: 1, "La entidad establece mecanismos de fácil acceso y comprensibles para que los grupos de valor presenten sus PQRSD". 2. "La entidad responde de manera clara, pertinente y oportuna las PQRSD y son insumo para la mejora continua en sus procesos".

Para este seguimiento, la Oficina de Control Interno en su rol como evaluador independiente realiza un análisis cualitativo y cuantitativo tiene como fin determinar la oportunidad de las respuestas y formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para que se realicen oportunamente las acciones para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los diferentes grupos de valor que se presentan en la Alcaldía Municipal de la Vega, tomando como base la información estadística del Sistema de Información Documental VEGASID correspondiente al periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2024. Informe presentado al Señor Alcalde y Gabinete de Despacho Municipal y publicado en la pagina web institucional <https://www.lavega-cundinamarca.gov.co/Transparencia/Paginas/Control-Interno.aspx>

De acuerdo con los datos consolidados por los diferentes canales de atención, durante el primer semestre del año 2024, se recibieron 1596 PQRSD. No se negó el acceso a ninguna petición, conforme a lo informado por las Secretarías responsables.



2. RESULTADOS DETALLADOS



Según el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. Respecto a existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver y 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. La Ley 1474 de 2011 en su artículo 76 exige:

- a) La existencia de al menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- ✓ En la Alcaldía Municipal de la Vega, la Secretaria de Gobierno y Servicios Administrativos es la encargada de Servicio a la Ciudadanía.
- ✓ Contamos con un área de Correspondencia y Radicación.
- ✓ Los documentos oficiales ingresan y se da respuesta a través del Sistema de Información Documental VEGASID, herramienta de Uso establecido en la entidad para todas las dependencias, sistema que cuenta con semaforización, emitiendo alertas oportunas para dar respuesta a los PQRSD puestas en conocimiento por la comunidad.

OFICINA DE CONTROL INTERNO Nancy Janneth Murillo Córdoba Salir

VEGASID
Sistema de Información Documental

GOBIERNO DE LA VEGA

Principal Radicar Consultas Tareas Reportes Mis Tareas Utilidades Salir

Tareas de la dependencia

- Documentos por Recibir
- Documentos por Asignar
- Documentos por Contestar
- Copias Informativas (1)

Mis Tareas

- Mis Trámites asignados
- Mis Circulares
- Mis Copias Informativas
- Mis consultas

Documentos Digitales

- Crear Memorando
- Crear Circular
- Crear Oficio
- Mis preradicados (25)
- Mis preradicados Devueltos (1)
- Mis radicados (128)
- Radicados de mi dependencia (311)
- Enviar Oficios digitales (51)

NOVEDADES

Parque Principal de la Vega - Cundinamarca

Imagen	Interpretación
	El documento está dentro de su plazo normal de cumplimiento
	El plazo para contestar está proximo a cumplirse
	El plazo para contestar el documento se ha VENCIDO!!

2. RESULTADOS DETALLADOS

b) En la página Web principal de la Entidad debe existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. “Todas las entidades públicas deberán 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.”

La Alcaldía Municipal de la Vega tiene dispuesto en su página Web el acceso a radicación y seguimiento de PQRSD en:

CORREO ELECTRÓNICO UNICO PARA RADICACIÓN

radicacion@lavega-cundinamarca.gov.co

CANAL VIRTUAL

<https://www.lavega-cundinamarca.gov.co> de fácil acceso y lenguaje claro.

FORMULARIO PQRSD

<https://www.lavegacundinamarca.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx>

PQRSD CON IDENTIFICACIÓN

<https://www.lavegacundinamarca.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRDIdentificacion.aspx>

PQRSD ANÓNIMA

<https://www.lavegacundinamarca.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRDAnonima.aspx>

SERVICIOS DE ATENCIÓN EN LÍNEA

<https://www.lavegacundinamarca.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Servicios-deAtencion-en-Linea.aspx>

TRAMITES Y SERVICIOS

<https://www.lavegacundinamarca.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Tramites-yServicios.aspx>

The image shows two screenshots of the website <https://www.lavega-cundinamarca.gov.co>.

The top screenshot shows a system message (Mensaje del sistema) overlaid on the website. The message text is: "Mensaje del sistema de información Ciudadano/a tenga en cuenta que la información a registrar en el siguiente formulario se encuentra protegida bajo la Ley del Habeas data -Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013- si quiere conocer más sobre esta ley de click: http://www.mintic.gov.co/portal/604/articulos-4274_documento.pdf". Below the message are two buttons: "PQRD con identificación" and "PQRD anónima".

The bottom screenshot shows the "PQRSD-Identificación" form. The page title is "Alcaldía de La Vega / Ciudadanos / PQRSD-Identificación". The main heading is "PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS". Below this is the text "PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. Los campos marcados con * son requeridos".

The form fields are:

- * SECRETARÍA: Inspección de Policía
- * TIPO DE SOLICITANTE: Persona natural
- * ASUNTO DE INTERÉS: Queja
- * TIPO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL: NO
- * CLASIFICACIÓN DE LA SOLICITUD: De interés general
- * ¿DESEA RECIBIR LA RESPUESTA POR CORREO ELECTRÓNICO O EN LA DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA?: Correo electrónico

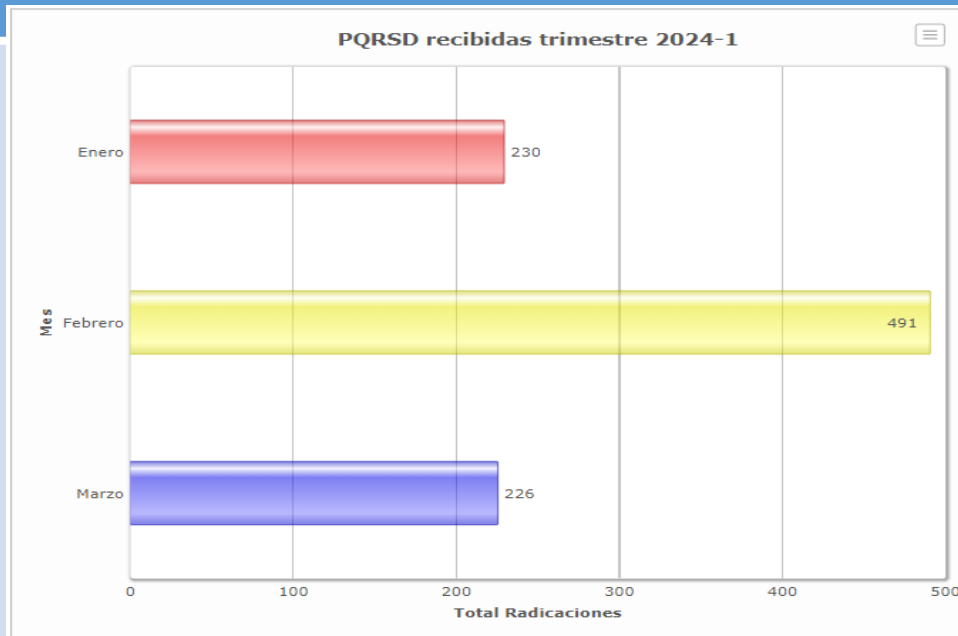
At the bottom of the page, there is a link for "Información sobre el Ciudadano".



3. PQRS RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024

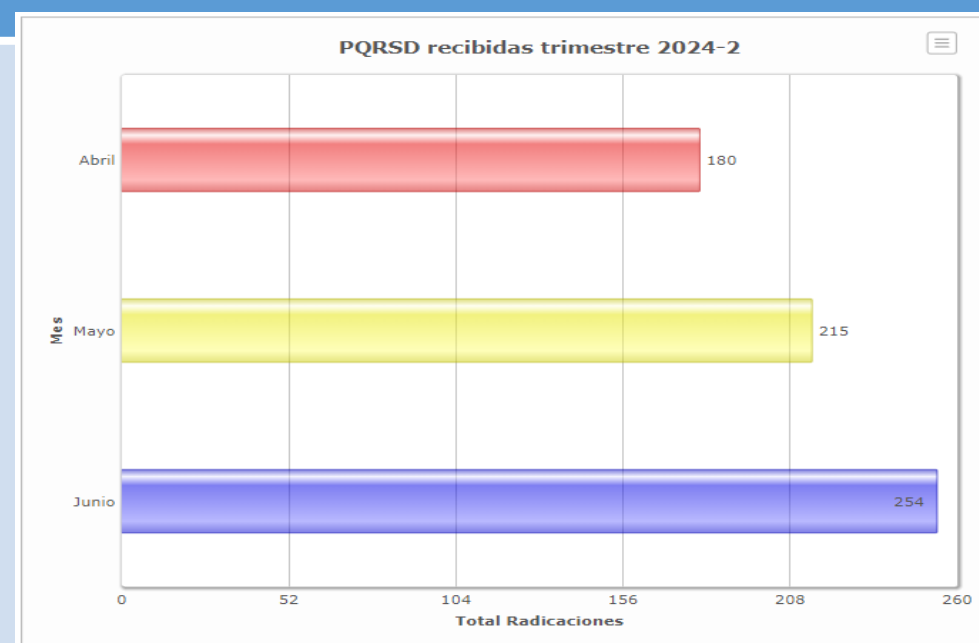


PRIMER TRIMESTRE 01 DE ENERO A 30 DE MARZO



Mes	Total Radicaciones
Enero	230
Febrero	491
Marzo	226
Resumen Consolidado (Total=3)	
	Suma=947

SEGUNDO TRIMESTRE 01 DE ABRIL A 30 DE JUNIO



Mes	Total Radicaciones
Abril	180
Junio	254
Mayo	215
Resumen Consolidado (Total=3)	
	Suma=649

Se evidenció que en el periodo del 01 de enero al 30 de junio de 2024, se recibió un **total de 1.596 PQRS**, de los cuales en los meses de febrero y junio fueron los meses con más radicaciones de PQRS.

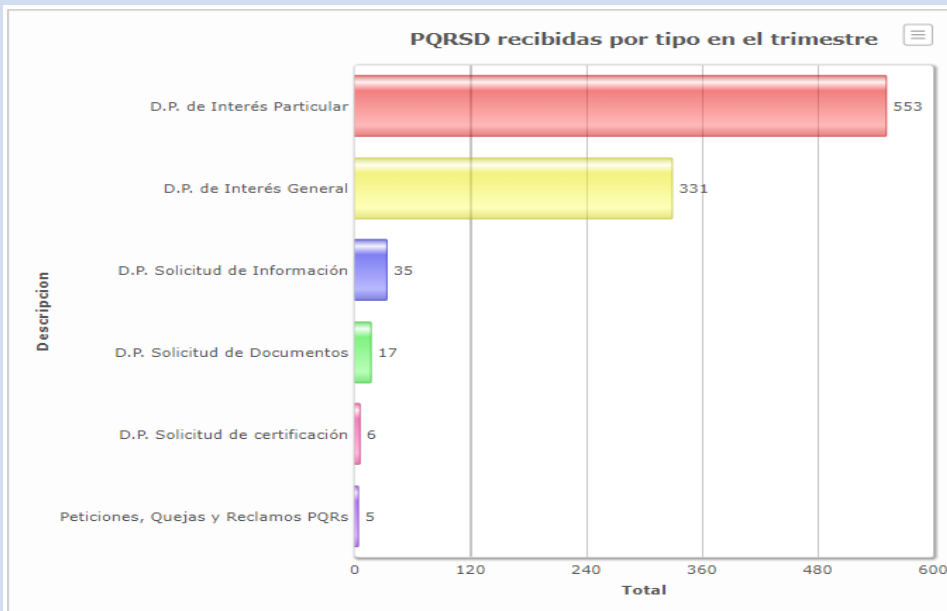
Se evidencia información mensual, así: En el mes de enero se radicaron 230 que equivale al 14,41%, **febrero 491 corresponde al 30,76%**, marzo 226 corresponde al 14,16% , abril 180 con el 11,28%, mayo 215 con 13,47% y en el mes de **junio 254 con 15,91%**.



4. PQRS RECIBIDAS Y DESCRIMINADAS POR TIPO

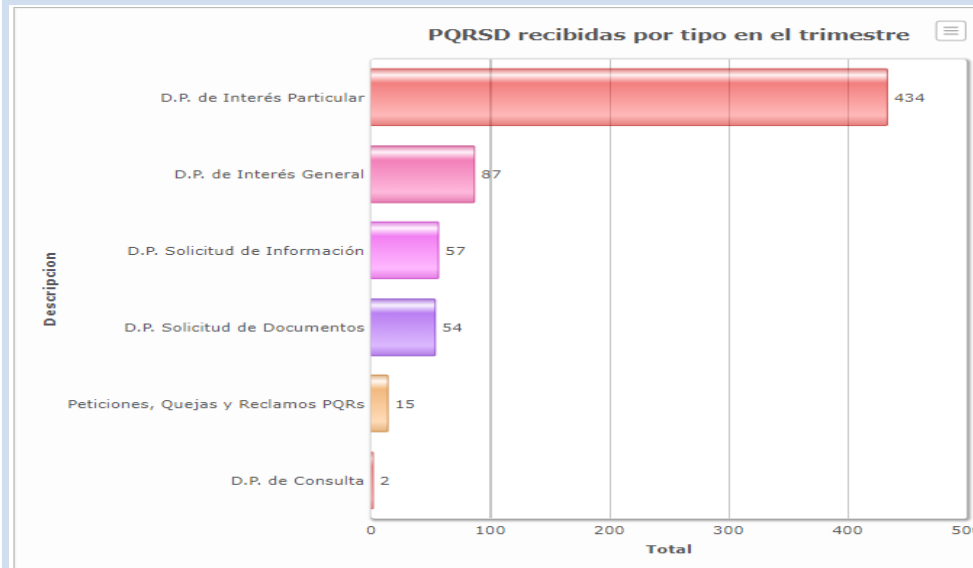


PRIMER TRIMESTRE 01 DE ENERO A 30 DE MARZO



Descripción	Total
D.P. de Interés General	331
D.P. de Interés Particular	553
D.P. Solicitud de certificación	6
D.P. Solicitud de Documentos	17
D.P. Solicitud de Información	35
Peticiones, Quejas y Reclamos PQRs	5

SEGUNDO TRIMESTRE 01 DE ABRIL A 30 DE JUNIO



Descripción	Total
D.P. de Interés Particular	434
D.P. de Interés General	87
D.P. Solicitud de Información	57
D.P. Solicitud de Documentos	54
Peticiones, Quejas y Reclamos PQRs	15
D.P. de Consulta	2
Resumen Consolidado (Total=6)	
	Suma=649

Se evidencio en el reporte emitido por el Sistema de Información Documental VEGASID que el total de PQRS se encuentran los Derechos de Petición discriminados, así:

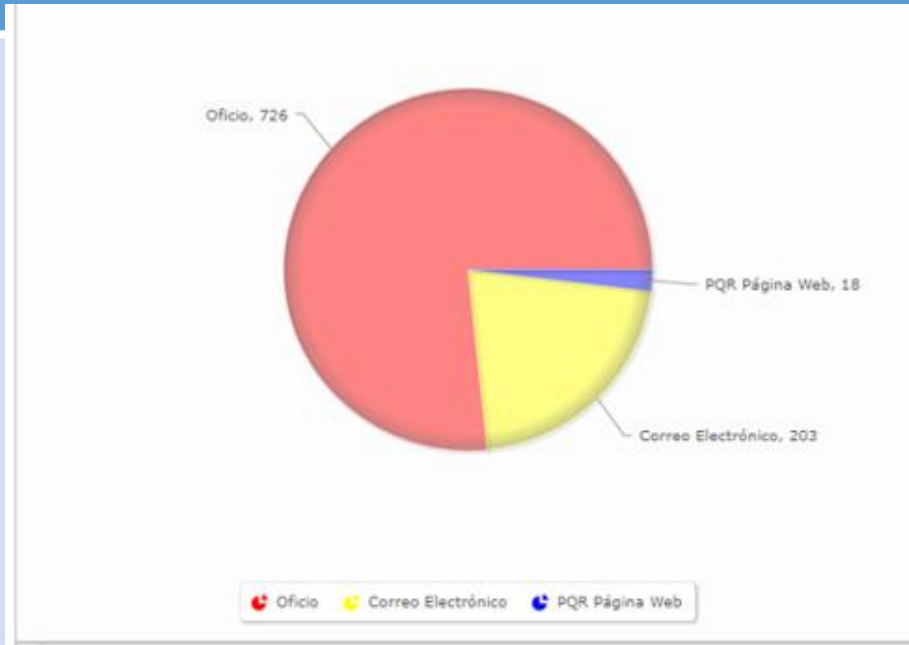
D.P. de Interés General 1.007 con el 63.10% siendo esta modalidad la más alta, D.P. de Interés General 418 con el 26.19%, , D.P. Solicitud de Información 92 con el 5.76% , D.P. Solicitud de Documentos 71 con el 4.45%, D.P. Solicitud de Certificación 6 con 0.38%, y el reporte de D.P. de Consultas con 2 solicitudes correspondiente al 0.13%, siendo esta la modalidad más baja.



5. PQRS RECIBIDAS POR MEDIO DE LLEGADA

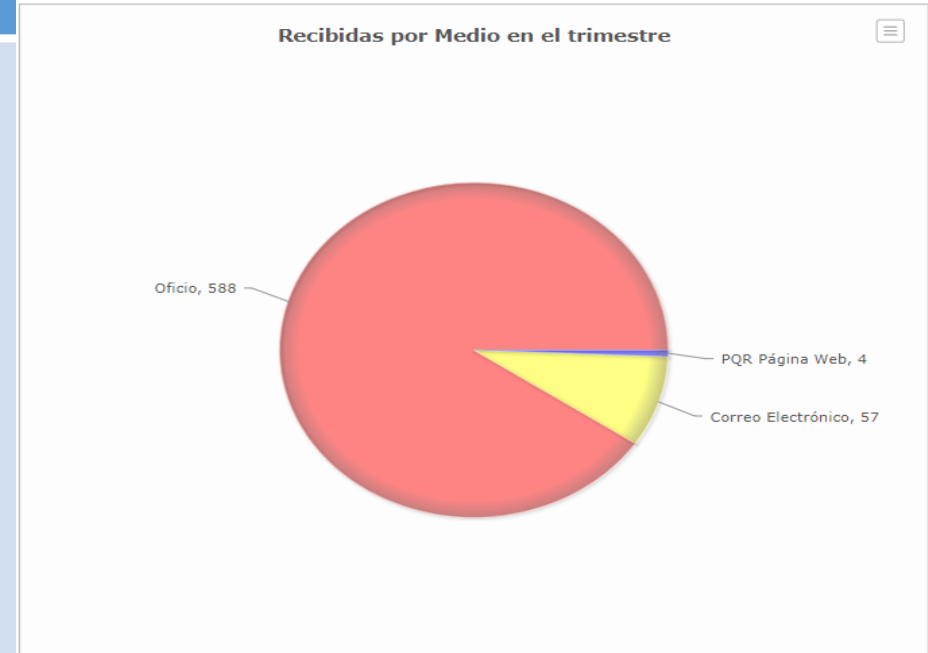


PRIMER TRIMESTRE 01 DE ENERO A 30 DE MARZO



Medio	Total
Oficio	726
Correo Electrónico	203
PQR Página Web	18
Resumen Consolidado (Total=3)	
	Suma=947

SEGUNDO TRIMESTRE 01 DE ABRIL A 30 DE JUNIO



Medio	Total
Oficio	588
Correo Electrónico	57
PQR Página Web	4
Resumen Consolidado (Total=3)	
	Suma=649

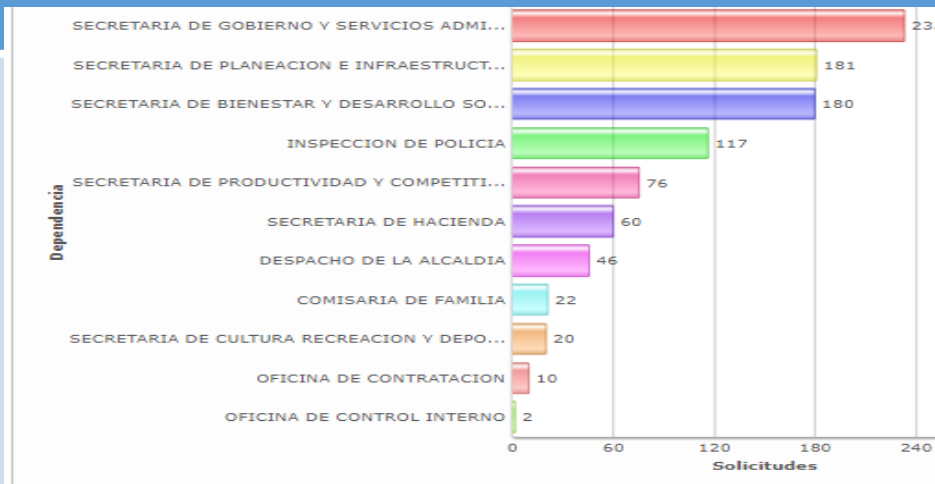
De conformidad con la información registrada para el primer semestre de 2024 en el Sistema de Información Documental – VEGASID, se observa que el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer los Derechos de Petición ante la Alcaldía Municipal de la Vega, continua siendo el Canal Escrito con un total de 1.314 y porcentaje del 82.33%, seguido del Correo Institucional con un total de 260 correspondiente al 16.29% y un total de 22 para un porcentaje correspondiente al 1.38% pagina Web Institucional <https://www.lavega-cundinamarca.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD-Identificacion.aspx>



6. ASIGNACIONES POR DEPENDENCIA

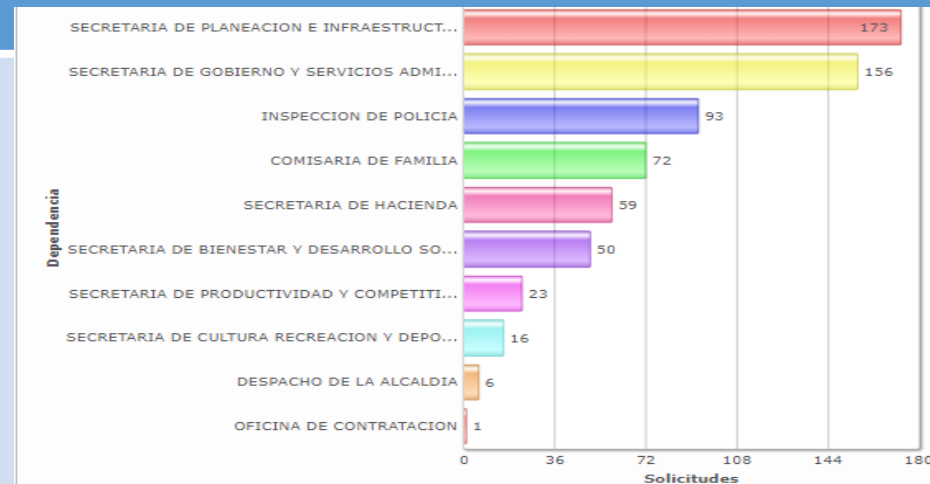


PRIMER TRIMESTRE 01 DE ENERO A 30 DE MARZO



Dependencia	Solicitudes
SECRETARIA DE GOBIERNO Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	233
SECRETARIA DE PLANEACION E INFRAESTRUCTURA	181
SECRETARIA DE BIENESTAR Y DESARROLLO SOCIAL	180
INSPECCION DE POLICIA	117
SECRETARIA DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	76
SECRETARIA DE HACIENDA	60
DESPACHO DE LA ALCALDIA	46
COMISARIA DE FAMILIA	22
SECRETARIA DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	20
OFICINA DE CONTRATACION	10
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2
Resumen Consolidado (Total=11)	
	Suma=947

SEGUNDO TRIMESTRE 01 DE ABRIL A 30 DE JUNIO



Dependencia	Solicitudes
SECRETARIA DE PLANEACION E INFRAESTRUCTURA	173
SECRETARIA DE GOBIERNO Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	156
INSPECCION DE POLICIA	93
COMISARIA DE FAMILIA	72
SECRETARIA DE HACIENDA	59
SECRETARIA DE BIENESTAR Y DESARROLLO SOCIAL	50
SECRETARIA DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	23
SECRETARIA DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	16
DESPACHO DE LA ALCALDIA	6
OFICINA DE CONTRATACION	1
Resumen Consolidado (Total=10)	
	Suma=649

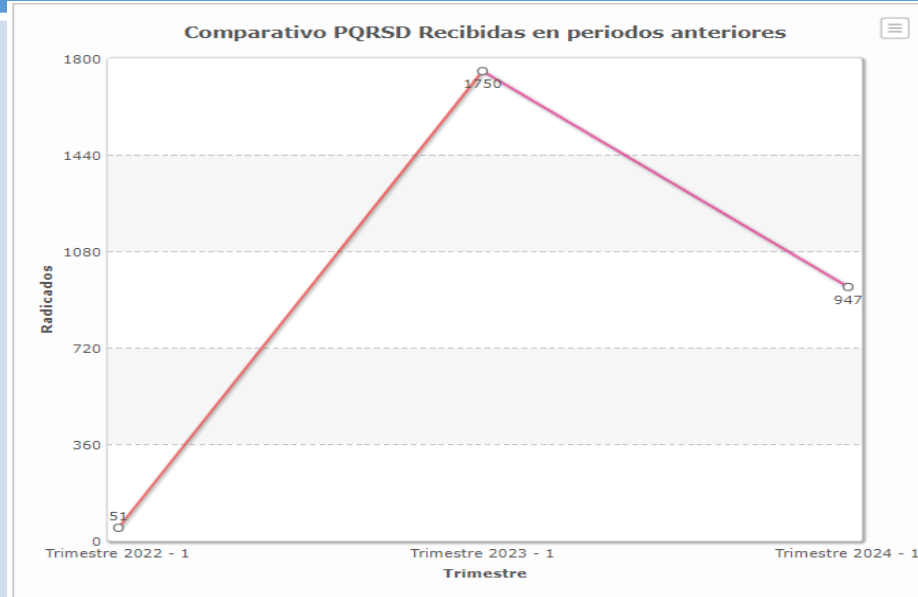
Se observa en la gráfica expuesta el consolidado de Derechos de Petición radicadas y atendidas por las diferentes Secretarías y Oficinas de la Administración Municipal, discriminadas por peticiones de mayor a menor, así: Secretaria de Gobierno y Servicios Administrativos total 389 con el 24.37%, Secretaria de Planeación e Infraestructura con 354 con el 22.18%, Secretaria de Bienestar y Desarrollo Social total 230 con 14.41%, Inspección de Policía 210 y porcentaje correspondiente al 13.16%, Secretaria de Hacienda total 119 y el 7.46%, Secretaria de Productividad y Competitividad con 99 radicados correspondiente al 6.20%, Comisaria de Familia 94 con un porcentaje del 5.89%, Despacho Municipal total 52 con el 3.26%, Secretaria de Cultura, Recreación y Deporte total 36 y el 2.26%, Oficina de Contratación total 11 con el 0.69% y finalmente Oficina de Control Interno Total 2 que corresponde al 0.13%.



7. PQRS COMPARATIVOS RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES

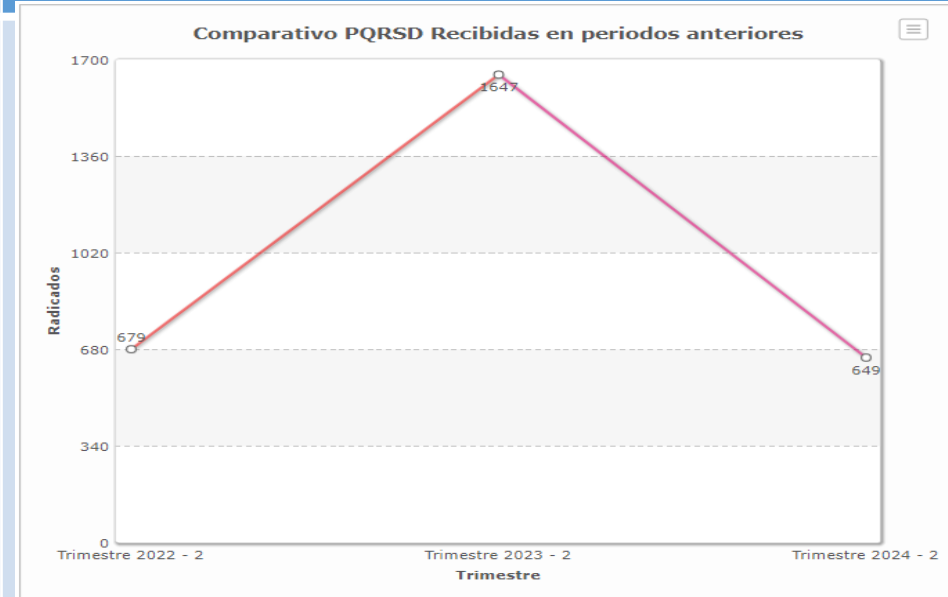


PRIMER TRIMESTRE 01 DE ENERO A 30 DE MARZO



Trimestre	Radicados
Trimestre 2022 - 1	51
Trimestre 2023 - 1	1750
Trimestre 2024 - 1	947
Resumen Consolidado (Total=3)	
	Suma= 2748

SEGUNDO TRIMESTRE 01 DE ABRIL A 30 DE JUNIO



Trimestre	Radicados
Trimestre 2022 - 2	679
Trimestre 2023 - 2	1647
Trimestre 2024 - 2	649
Resumen Consolidado (Total=3)	
	Suma= 2975

Se evidencia en el análisis realizado los Derechos de Petición radicados en la Alcaldía Municipal de la Vega, correspondientes al primer semestre y en las siguientes vigencias, así:

Año 2022 total de radicados 730 con un 12.76%, año 2023 total de radicados 3.397 con 59.36% y correspondiente al primer semestre de la vigencia 2024 total de radicados 1.596 con el 27.89%.



8. CONCLUSIONES

Se comunica a nuestros diferentes 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 a la Comunidad, lo que redunda en valor público, acorde los parámetros del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

Se evidencia el compromiso de la Alta Dirección a partir de las alertas y recomendaciones realizadas por la Jefe de Control Interno en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, resaltando la responsabilidad 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 dan a conocer por parte de la Oficina de Control Interno seguimientos y recomendaciones que ayudan a precisar las medidas correctivas que permitirán el mejoramiento en la atención de la comunidad veguna.



9. RECOMENDACIONES



- Se continúe la dinámica de fortalecimiento y socialización del procedimiento de PQRS 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 y el no cumplimiento de los planes de mejoramiento.
- Por lo anterior, se establece y/o coordina con las áreas responsables las medidas pertinentes a tomar, dirigidas a prevenir el incumplimiento en el término legal y las acciones de orden administrativo que deriven de su omisión; tales como Tutelas y en el peor de los casos un Desacato.
- Continuar con el seguimiento permanente a las alertas oportunas que emite la semaforización del sistema de información documental VEGASID, con el fin de prevenir el riesgo de vencimiento de los PQRS.
- Realizar encuesta de percepción al Usuario, igualmente implementar Buzón de sugerencias y establecer los controles necesarios hacer la medición y socialización de resultados en Comité Institucional de Gestión y Desempeño, con el fin de conocer el nivel de respuesta y atención que se da a la comunidad.
- Responder de manera articulada en el sistema de información documental VEGASID, con el fin de no perder la trazabilidad de la información en el aplicativo.
- Habilitar la opción de Chat y Habla con el Alcalde en la página web institucional
- Continuar brindando respuestas a las PQRS, cumpliendo con los términos establecidos en la normatividad vigente, respuestas de fondo, claras, congruentes y con una notificaciones eficaces.
- Desde la Oficina de Control Interno continuar generando las alertas oportunas con el fin de mitigar posibles riesgos, sin embargo es importante resaltar que los líderes de proceso son los responsables de dar oportuna respuesta a la comunidad en apoyo con los servidores competentes.
- Realizar de manera oportuna el traslado por competencias.
- Se recomienda revisión permanente (diaria) del Sistema de Información Documental VEGASID, con el fin de dar respuestas oportunas y realizar la depuración en el sistema.
- Recomendación realizar en trámite respectivo para legalizar la firma digital de los documentos que salen del Sistema de Información Documental VEGASID, con el fin de optimizar el aplicativo.