



*Villa de Leyva - Boyacá - Colombia*

*Monumento Nacional*

NIT 891801268-7

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**INFORME SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
DEL PRIMER SEMESTRE DE 2019 DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DE LA  
ALCALDÍA DE VILLA DE LEYVA**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN**

**VILLA DE LEYVA, JULIO 2019**

---

*“Primera Villa de Leyva”*

Cra. 9 N° 13-11 Teléfono 8- 7 320362 - 7 320830. Fax 7321891, Ext: 102 Cel: 313 8887427

[www.villadeleyva-boyaca.gov.co](http://www.villadeleyva-boyaca.gov.co) e-mail: [contactenos@villadeleyva-boyaca.gov.co](mailto:contactenos@villadeleyva-boyaca.gov.co),

[controlinterno@villadeleyva-boyaca.gov.co](mailto:controlinterno@villadeleyva-boyaca.gov.co)



*Villa de Leyva - Boyacá - Colombia*

*Monumento Nacional*

NIT 891801268-7

OFICINA DE CONTROL INTERNO

## **INFORME SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DEL PRIMER SEMESTRE DE 2019 DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DE LA ALCALDÍA DE VILLA DE LEYVA**

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 la Oficina de Control Interno de Gestión da a conocer a la ciudadanía el informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias radicadas en la administración central de la Alcaldía Municipal durante el primer semestre del presente año, mediante los diferentes canales de atención adoptados por la entidad mediante el Decreto Municipal No. 065 de 2018.

El seguimiento se realizó mediante la información reportada a través de VILLA SID del periodo enero a junio de 2019, software que compila las novedades de las PQRS que ingresan a la administración municipal desde la recepción hasta la respuesta; esto con base en lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, con el fin de que se proyecten las acciones de mejora pertinentes por parte de los responsables en busca de garantizar el cumplimiento de la normatividad legal vigente en lo concerniente al trámite y respuesta de las PQRS.

### **1. TOTAL PQRS RECIBIDAS EN EL PERIODO ENERO – JUNIO DE 2019 EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE RECEPCIÓN**

En el periodo de enero – junio de 2019 a través de los diferentes canales habilitados por la administración municipal se recibió un total de 4.209 PQRS distribuidos así:

<b>CANAL DE RECEPCIÓN</b>	<b>TOTAL PQRS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Ventanilla única	4093	97.24%
Buzón	14	0.33%
Correo Institucional Contáctenos	99	2.35%
Verbal	0	0%
Telegrama	2	0.05%
Llamada Telefónica	1	0.02%
<b>TOTAL</b>	<b>4.209</b>	<b>100%</b>

*“Primera Villa de Leyva”*

Cra. 9 N° 13-11 Teléfono 8- 7 320362 - 7 320830. Fax 7321891, Ext: 102 Cel: 313 8887427

[www.villadeleyva-boyaca.gov.co](http://www.villadeleyva-boyaca.gov.co) e-mail: [contactenos@villadeleyva-boyaca.gov.co](mailto:contactenos@villadeleyva-boyaca.gov.co),

[controlinterno@villadeleyva-boyaca.gov.co](mailto:controlinterno@villadeleyva-boyaca.gov.co)

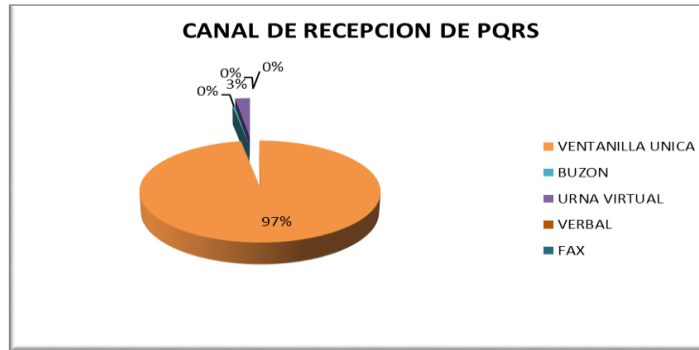


Villa de Leyva - Boyacá - Colombia

Monumento Nacional

NIT 891801268-7

OFICINA DE CONTROL INTERNO



Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2019 la alcaldía municipal recibió un total de 4.209 PQRS, siendo la ventanilla única y atención al ciudadano la más utilizada por la comunidad en general con 4.093 PQRS equivalente al 97.24%, seguido del 2.35% correspondiente a 99 PQRS recibidas a través del correo institucional contáctenos, mientras que a través del buzón se recibió 14 PQRS que representan el 0.33%, por telegrama y llamada telefónica se recibió 3 PQRS que equivale al 0.07% del total recibidas durante el primer; lo que demuestra que la ciudadanía sigue prefiriendo la atención personalizada a través de la ventanilla única para interactuar con la administración municipal en busca de la respuestas a sus diferentes peticiones.

Como se evidencia en el siguiente cuadro de las 4.209 PQRS recepcionadas por la administración municipal a través de los diferentes medios el 72.13% que corresponde a 3.036 de las peticiones fueron contestadas dentro de los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015; mientras que 652 PQRS equivalente al 15.49% se tramitaron fuera de términos y a la fecha de corte del presente informe 284 PQRS que representan el 6.75% según lo reportado en VILLA SID no han sido resueltas por parte de los responsables, generando incertidumbre en el proceso ante el incumplimiento de la normatividad mencionada; sin embargo es importante aclarar que en el sistema se reporta toda la comunicación interna y externa incluida aquella que no requiere respuesta como invitaciones, actualización de normatividad y recordatorios para presentación de informes entre otros y al no aclarar que no requiere respuesta luego se evidencian como vencidos lo que hace incrementar el total de PQRS sin contestar; motivo por el cual se reitera la necesidad de depurar el SID permanentemente con el fin de mantenerlo actualizado en cumplimiento de la normatividad legal vigente.

CANAL DE RECEPCION	TOTAL PQRS	PORCENTAJE	VENCIDO Y SIN CONTESTAR	PORCENTAJE VENCIDOS SIN CONTESTAR	CONTESTADO FUERA DE TERMINOS	PORCENTAJE CONTESTADOS FUERA DE TERMINOS	CONTESTADO DENTRO DE TERMINOS	PORCENTAJE CONTESTADO DENTRO DE TERMINOS	EN TRAMITE DENTRO DE TERMINOS	PORCENTAJE EN TRAMITE DENTRO DE TERMINOS
Ventanilla única	4093	97,24%	262	6%	606	15%	2988	73%	237	6%
Buzón	14	0,33%	1	0%	9	64%	4	0%	0	0%
Correo contactenos	99	2,35%	21	21%	37	37%	41	41%	0	0%
Verbal	0	0,00%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Telegrama	2	0,05%	0	0%	0	0%	2	100%	0	0%
Llamada telefónica	1	0,02%	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>4209</b>	<b>100,00%</b>	<b>284</b>	<b>6,75%</b>	<b>652</b>	<b>15,49%</b>	<b>3036</b>	<b>72,13%</b>	<b>237</b>	<b>5,63%</b>

“Primera Villa de Leyva”

Cra. 9 N° 13-11 Teléfono 8- 7 320362 - 7 320830. Fax 7321891, Ext: 102 Cel: 313 8887427

[www.villadeleyva-boyaca.gov.co](http://www.villadeleyva-boyaca.gov.co) e-mail: [contactenos@villadeleyva-boyaca.gov.co](mailto:contactenos@villadeleyva-boyaca.gov.co),

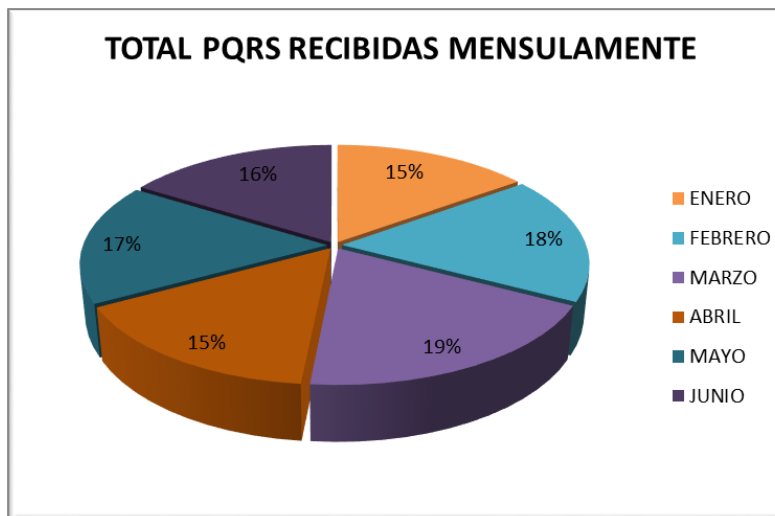
[controlinterno@villadeleyva-boyaca.gov.co](mailto:controlinterno@villadeleyva-boyaca.gov.co)



## 2. TOTAL PQRS RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO ENERO – JUNIO DE 2019

El total de PQRS recepcionadas por la Administración Municipal a través del primer semestre del año en curso según evidencia el siguiente cuadro, marzo fue el mes más representativo en la recepción de PQRS con 795 equivalente al 18.89%, seguido de febrero (17.68%) y mayo (16.77%), mientras que enero fue el periodo en el cual se recibió menos peticiones representadas en el 15.02%.

MES	TOTAL PQRS RECIBIDAS	PORCENTAJE
ENERO	632	15,02%
FEBRERO	744	17,68%
MARZO	795	18,89%
ABRIL	652	15,49%
MAYO	706	16,77%
JUNIO	680	16,16%
<b>TOTAL</b>	<b>4.209</b>	<b>100,00%</b>



## 3. TOTAL PQRS RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS PERIODO ENERO – JUNIO DE 2019

De las 4.209 PQRS radicadas ante la administración municipal, la Secretaria de Planeación y Ordenamiento Territorial fue la dependencia que más recibió peticiones durante el primer semestre del presente año según se evidencia en el siguiente cuadro:



Villa de Leyva - Boyacá - Colombia

Monumento Nacional

NIT 891801268-7

OFICINA DE CONTROL INTERNO

DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	PORCENTAJE
Biblioteca y Archivo	60	16	10	10	8	5	11	1%
Comisaria de Familia	69	7	12	11	9	13	17	2%
Despacho Alcalde	315	35	53	59	46	64	58	7%
Inspección de Policía	276	37	32	82	57	26	42	7%
Oficina Asesora Jurídica	71	5	12	8	10	18	18	2%
Oficina de Control Interno de Gestión	8	2	0	3	0	2	1	0%
Secretaria de Desarrollo Económico, Competitividad y Asuntos Ambientales	195	22	41	36	21	43	32	5%
Secretaria de Desarrollo Social y Comunitario	145	19	19	27	32	27	21	3%
Secretaria de Educación, Cultura y Deporte	181	7	37	42	32	35	28	4%
Secretaria de Gobierno y Convivencia Ciudadana	495	73	63	90	52	110	107	12%
Secretaria de Hacienda	338	72	55	61	60	47	43	8%
Secretaria de Infraestructura y Obras Físicas	271	36	41	52	46	59	37	6%
Secretaria de Planeación y Ordenamiento Territorial	1493	230	311	284	244	228	196	35%
Secretaria de Turismo	29	4	7	3	4	3	8	1%
Secretaria General y Gestión Administrativa	263	67	51	27	31	26	61	6%
<b>TOTAL</b>	<b>4209</b>	<b>632</b>	<b>744</b>	<b>795</b>	<b>652</b>	<b>706</b>	<b>680</b>	<b>100%</b>

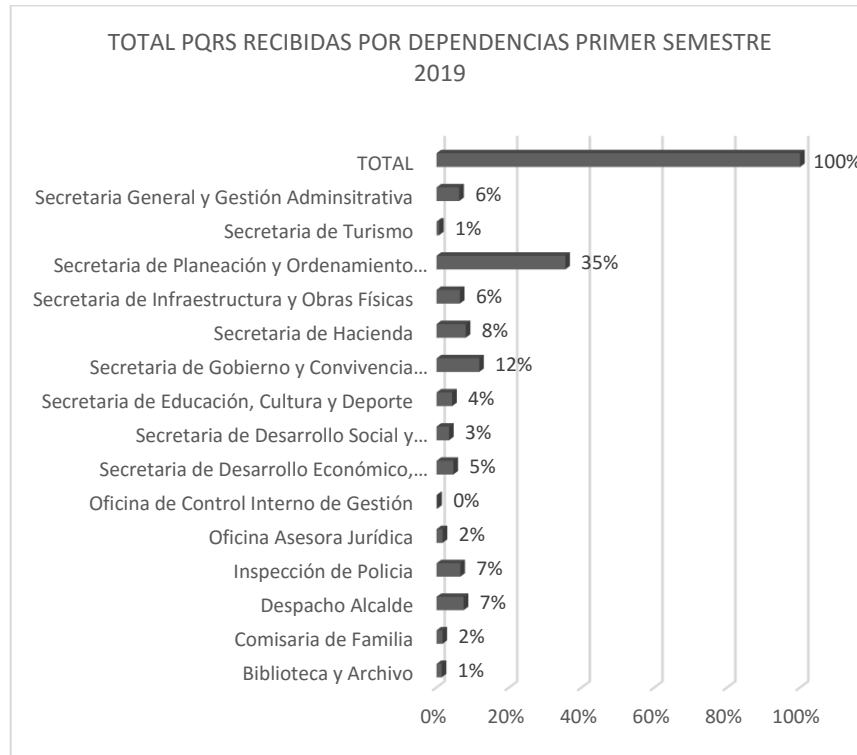
De las 4.209 PQRS recibidas por la administración municipal en el periodo enero – junio de 2019, dentro de las más representativas se encuentra la Secretaria de Planeación y Ordenamiento Territorial con el 35% de las peticiones (1.493) recibidas siendo las licencias urbanísticas el principal trámite por el cual solicitan información los peticionarios, seguido de la Secretaria de Gobierno y Convivencia Ciudadana con 495 PQRS equivalente al 12% y la Secretaria de Hacienda con 338 PQRS que representa el 8% del total de peticiones recibidas por la administración municipal; el siguiente grafico refleja la participación de las diferentes secretarías y oficinas en el trámite y respuesta de las PQRS recibidas por la administración municipal.

“Primera Villa de Leyva”

Cra. 9 N° 13-11 Teléfono 8- 7 320362 - 7 320830. Fax 7321891, Ext: 102 Cel: 313 8887427

[www.villadeleyva-boyaca.gov.co](http://www.villadeleyva-boyaca.gov.co) e-mail: [contactenos@villadeleyva-boyaca.gov.co](mailto:contactenos@villadeleyva-boyaca.gov.co),

[controlinterno@villadeleyva-boyaca.gov.co](mailto:controlinterno@villadeleyva-boyaca.gov.co)



#### 4. TOTAL PQRS RESPONDIDAS DENTRO DE LOS TERMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY SEGÚN MODALIDAD DE PETICIÓN

De acuerdo con la revisión de VILLA SID, el siguiente es el nivel de cumplimiento dado por los responsables en el trámite y respuesta a las PQRS radicadas en la administración municipal por los peticionarios en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y demás normatividad que regula la materia, mediante los diferentes mecanismos adoptados por la entidad para su recepción:

MODALIDAD PQRS	TOTAL RECIBIDAS	TOTAL PQRS RESPONDIDAS DENTRO DE TERMINOS	PORCENTAJE DE PQRS RESPONDIDAS DENTRO DE TERMINOS	TOTAL PQRS RESPONDIDAS FUERA DE TERMINOS	PORCENTAJE DE PQRS RESPONDIDAS FUERA DE TERMINOS	TOTAL PQRS VENCIDAS Y SIN RESPONDER	PORCENTAJE DE PQRS VENCIDAS Y SIN RESPONDER	TOTAL PQRS EN TERMINOS PARA RESPONDER	PORCENTAJE DE PQRS EN TERMINOS PARA RESPONDER
Petición General	4035	2952	73%	591	15%	261	6%	231	6%
Consulta	2	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%
Petición solicitud de información	120	58	48%	42	35%	19	16%	1	1%
Reclamos	1	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Quejas	29	13	45%	13	45%	2	7%	1	3%
Tutelas	22	10	45%	6	27%	2	9%	4	18%
<b>TOTAL</b>	<b>4209</b>	<b>3036</b>	<b>72%</b>	<b>652</b>	<b>15%</b>	<b>284</b>	<b>7%</b>	<b>237</b>	<b>6%</b>

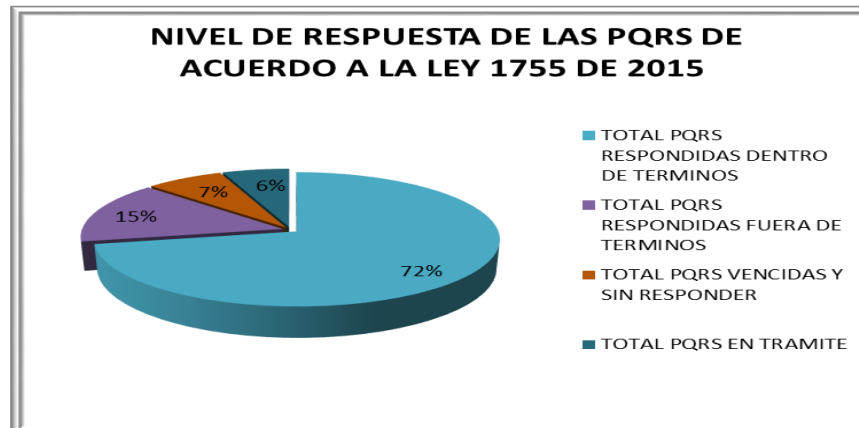


Villa de Leyva - Boyacá - Colombia

Monumento Nacional

NIT 891801268-7

OFICINA DE CONTROL INTERNO



La administración municipal durante el primer semestre de 2019 recibió un total de 4.209 PQRS de las cuales 3.036 que representan el 72% fueron tramitadas y contestadas dentro de los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, mientras que 652 PQRS equivalentes al 15% del total de peticiones se les dio respuesta a los petitionarios pero esta se realizó fuera de términos, así mismo 237 peticiones se encuentran dentro de términos con base en lo establecido por la norma para dar respuesta a los interesados; sin embargo 284 PQRS que representan el 7% según lo evidenciado en el sistema se encuentran vencidas y sin responder, esto debido en parte a que no se actualiza el sistema por quienes intervienen en el proceso en especial en PQRS que no requiere respuesta, y por otra es la falta de autoevaluación de los responsables que permita dar cumplimiento a la normatividad legal vigente.

#### **5. TOTAL PQRS RESUELTAS DENTRO DE LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1755 DE 2015 POR LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL**

El nivel de cumplimiento de la normatividad legal vigente por parte de los responsables de cada una de las secretarías y oficinas de despacho, frente a las 4.209 PQRS asignadas durante el primer semestre de 2019 a cada dependencia se refleja a continuación:

---

*“Primera Villa de Leyva”*

Cra. 9 N° 13-11 Teléfono 8- 7 320362 - 7 320830. Fax 7321891, Ext: 102 Cel: 313 8887427

[www.villadeleyva-boyaca.gov.co](http://www.villadeleyva-boyaca.gov.co) e-mail: [contactenos@villadeleyva-boyaca.gov.co](mailto:contactenos@villadeleyva-boyaca.gov.co),

[controlinterno@villadeleyva-boyaca.gov.co](mailto:controlinterno@villadeleyva-boyaca.gov.co)



Villa de Leyva - Boyacá - Colombia

Monumento Nacional

NIT 891801268-7

OFICINA DE CONTROL INTERNO

DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	TOTAL RESPONDI- DAS DENTRO DE TERMINOS (ART. 14 DE LA LEY 1755 DE 2015)	%	TOTAL RESPON- DIDAS FUERA DE TERMINOS	%	TOTAL PQRS VENCID OS Y SIN RESPO NDER	%	TOTAL PQRS EN TRAMITE (DENTRO DE TERMIN OS)	%
Biblioteca y Archivo	60	59	98%	0	0%	1	2%	0	0%
Comisaria de Familia	69	64	93%	0	0%	0	0%	5	7%
Despacho Alcalde	315	196	62%	35	11%	63	20%	21	7%
Inspección de Policía	276	265	96%	3	1%	0	0%	8	3%
Oficina Asesora Jurídica	71	55	77%	7	10%	4	6%	5	7%
Oficina de Control Interno	8	8	100%	0	0%	0	0%	0	0%
Secretaría de Desarrollo Económico, Competitividad y Asuntos Ambientales	195	71	36%	17	9%	88	45%	19	10%
Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario	145	97	67%	41	28%	3	2%	4	3%
Secretaría de Educación, Cultura y Deporte	181	155	86%	14	8%	1	1%	11	6%
Secretaría de Gobierno y Convivencia Ciudadana	495	298	60%	159	32%	17	3%	21	4%
Secretaría de Hacienda	338	262	78%	36	11%	28	8%	12	4%
Secretaría de Infraestructura y Obras Físicas	271	186	69%	68	25%	3	1%	14	5%
Secretaría de Planeación y Ordenamiento Territorial	1493	1091	73%	237	16%	76	5%	89	6%
Secretaría de Turismo	29	26	90%	1	3%	0	0%	2	7%
Secretaría General y Gestión Administrativa	263	203	77%	34	13%	0	0%	26	10%
<b>TOTAL</b>	<b>4209</b>	<b>3036</b>	<b>72%</b>	<b>652</b>	<b>15%</b>	<b>284</b>	<b>7%</b>	<b>237</b>	<b>6%</b>

De las 4.209 PQRS recibidas por la administración municipal durante el periodo enero – junio de 2019 a través de las diferentes secretarías y oficinas, se puede resaltar que la Secretaría de Desarrollo Económico, Competitividad y Asuntos Ambientales tramito 195 PQRS de las cuales 88 equivalente al 45% se evidencian como vencidas y sin contestar, así mismo la Secretaría de Planeación y Ordenamiento Territorial recibió 1.493 PQRS de las cuales 76 que representa el 5% no se han tramitado y el despacho del alcalde que recibió 315 PQRS de las cuales 63 que representan el 20% a la fecha del seguimiento se encontraban vencidas y sin contestar; generando incumplimiento en lo establecido en la normatividad legal vigente por parte de los responsables de tramitar y dar respuesta a los peticionarios, siendo esta una de las metas propuestas en el componente de atención al ciudadano que hace parte del Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2019.

### CONCLUSIONES

- La administración central de la alcaldía implemento los buzones de sugerencias en el edificio central como en la Casa de Justicia, los cuales son abiertos semanalmente por la Secretaría General en presencia de la funcionaria de Control Interno, mejorando la comunicación interna y externa entre la ciudadanía y la administración municipal.
- De acuerdo con el seguimiento periódico que viene realizando la Oficina de Control Interno al proceso de PQRS se ha evidenciado mayor compromiso por parte de los responsables en su trámite y respuesta; sin embargo VILLA SID aún evidencia PQRS de fechas anteriores que aparecen como vencidas y sin responder en especial por falta de la actualización del sistema, motivo por el cual se ha dado a conocer estas novedades a los secretarios y jefes de oficina con el fin de que se tomen las acciones de mejora pertinentes para mantener al día la información reflejada en el SID.

“Primera Villa de Leyva”

Cra. 9 N° 13-11 Teléfono 8- 7 320362 - 7 320830. Fax 7321891, Ext: 102 Cel: 313 8887427

[www.villadeleyva-boyaca.gov.co](http://www.villadeleyva-boyaca.gov.co) e-mail: [contactenos@villadeleyva-boyaca.gov.co](mailto:contactenos@villadeleyva-boyaca.gov.co),

[controlinterno@villadeleyva-boyaca.gov.co](mailto:controlinterno@villadeleyva-boyaca.gov.co)





*Villa de Leyva - Boyacá - Colombia*

*Monumento Nacional*

NIT 891801268-7

OFICINA DE CONTROL INTERNO

- ✚ A través de la implementación del Decreto No. 065 de 2018 el periodo evaluado evidencia que el 7% de las PQRS que llegaron a la administración municipal a través de los diferentes medios, contravienen lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, al evidenciarse en el SID que se encuentran vencidos y sin responder.
- ✚ La Secretaria de Planeación y Ordenamiento Territorial es la dependencia que mayor número de PQRS recibió durante el primer trimestre de la presente vigencia, en razón a que las principales inquietudes por parte de los peticionarios radican en el trámite de licencias urbanísticas.

## RECOMENDACIONES

Con base en el seguimiento realizado a las PQRS recibidas y tramitadas por parte de la administración municipal en el primer semestre de 2019, la Oficina de Control Interno de Gestión presenta las siguientes recomendaciones:

- ✚ Realizar seguimiento diario a la plataforma de VILLA SID de acuerdo con lo establecido en el Decreto 065 de 2018 por parte de quienes son responsables del manejo de las claves de acceso, para garantizar que el trámite y respuesta a las PQRS se realice de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y demás normatividad legal vigente pertinente a las PQRS.
- ✚ Proyectar e implementar controles que permitan cumplir con la Ley 1755 de 2015 en lo pertinente, con el fin de evitar posibles tutelas en contra de la administración y procesos disciplinarios por el incumplimiento de la norma.
- ✚ Realizar procesos de autoevaluación por parte de los responsables del trámite y respuesta de las PQRS, para garantizar que las respuestas que se envíen a los peticionarios cumplan con requisitos de calidad, calidez y oportunidad, garantizando la satisfacción del ciudadano y el cumplimiento de la normatividad legal vigente.
- ✚ Garantizar que los expedientes de PQRS los cuales reposan en las diferentes secretarías y oficinas, se encuentren organizados y archivados de acuerdo con lo establecido en la Ley 594 de 2000 y su reglamentación.
- ✚ Con base en las recomendaciones dadas por la Oficina de Control Interno, a través de los informes de seguimiento de las PQRS presentados a los responsables del proceso en lo corrido del primer semestre del presente año, realizar por parte de la Secretaria General y Gestión Administrativa las acciones de mejora pertinentes que garanticen el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y su reglamentación por parte de todos los funcionarios que intervienen en el proceso.

---

*“Primera Villa de Leyva”*

Cra. 9 N° 13-11 Teléfono 8- 7 320362 - 7 320830. Fax 7321891, Ext: 102 Cel: 313 8887427

[www.villadeleyva-boyaca.gov.co](http://www.villadeleyva-boyaca.gov.co) e-mail: [contactenos@villadeleyva-boyaca.gov.co](mailto:contactenos@villadeleyva-boyaca.gov.co),

[controlinterno@villadeleyva-boyaca.gov.co](mailto:controlinterno@villadeleyva-boyaca.gov.co)



*Villa de Leyva - Boyacá - Colombia*

*Monumento Nacional*

NIT 891801268-7

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Es importante recordar la responsabilidad disciplinaria en que se puede incurrir por parte de los funcionarios responsables, ante el incumplimiento en el trámite y respuesta a las PQRS dentro de los términos establecidos en la normatividad legal vigente.

Firmado Original

**NUBIA ROCÍO CAMACHO PEÑA**

Jefe de Control Interno de Gestión

Elaboró y Revisó: NRCP/JCIG

---

*“Primera Villa de Leyva”*

Cra. 9 N° 13-11 Teléfono 8- 7 320362 - 7 320830. Fax 7321891, Ext: 102 Cel: 313 8887427

[www.villadeleyva-boyaca.gov.co](http://www.villadeleyva-boyaca.gov.co) e-mail: [contactenos@villadeleyva-boyaca.gov.co](mailto:contactenos@villadeleyva-boyaca.gov.co),

[controlinterno@villadeleyva-boyaca.gov.co](mailto:controlinterno@villadeleyva-boyaca.gov.co)