



Villa de Leyva - Boyacá - Colombia

Monumento Nacional

NIT 891801268-7

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE ENERO A JUNIO DE 2018 DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DE LA ALCALDÍA DE VILLA DE LEYVA

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

VILLA DE LEYVA JULIO 2018

“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 e-mail: contactenos@villadeleyva-boyaca.gov.co,

controlinterno@villadeleyva-boyaca.gov.co



INFORME SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE ENERO A JUNIO DE 2018 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 rinde el informe producto del seguimiento de las PQRS (Peticiónes, Quejas Reclamos y Sugerencias), recibidas por la administración central de la alcaldía municipal a través de los diferentes mecanismos establecidos durante el periodo comprendido entre el 1° de enero al 30 de junio de 2018, con el fin de determinar el cumplimiento de acuerdo con lo establecido en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015 y su reglamentación, así como formular recomendaciones dirigidas a la alta dirección y a los responsables de los procesos, lo cual permita generar acciones de mejora tendientes a fortalecer la satisfacción de los ciudadanos frente al ejercicio administrativo desarrollado por la entidad en cumplimiento de la Constitución y las Leyes.

El presente informe se basó en el análisis del reporte del SID entregado por el profesional de las TICs, correspondiente a las PQRS internas y externas radicadas en la ventanilla única, la verificación de la información con las diferentes secretarías, así como el reporte de las que llegan a través del correo contáctenos de la entidad, cuyos resultados son los siguientes:

1. TOTAL PQRS RECIBIDAS EN EL PERIODO ENERO – JUNIO DE 2018 EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE RECEPCIÓN

En el periodo de enero – junio de 2018 a través de los diferentes mecanismos establecidos por la administración municipal se recibió un total de 237 PQRS así:

CANAL DE RECEPCIÓN	TOTAL PQRS	PORCENTAJE
Ventanilla única	214	90%
Buzón	7	3%
Urna virtual	16	7%
Verbal	0	0%
Fax	0	0%
TOTAL	237	100%

En lo corrido del primer semestre de la presente vigencia, la administración central de la alcaldía municipal recibió un total de 237 PQRS, de las cuales 214 equivalente al 90% se radicaron a través de la ventanilla única y atención al ciudadano que fueron ingresadas a la plataforma de VILLA SID y asignadas a las diferentes dependencias según la competencia; mediante el correo contáctenos se recibió 16 PQRS, según el reporte entregado por la secretaria del despacho de la alcaldía, la cual se evidencia un registro desde el mes de mayo de 2018, es de aclarar que la administración municipal no lleva el



control a los otros medios a través de los cuales se reciben PQRS como las verbales, además no se ha establecido cual es el único correo autorizado para recibir peticiones y la administración cuenta con 51 correos institucionales, lo cual puede generar desinformación para la comunidad que realizan sus PQRS a través de estos medios a los cuales no se realiza un seguimiento periódico, generando incumplimiento de la Ley 1755 de 2015, el decreto 1166 de 2016 y demás reglamentación.

2. TOTAL PQRS RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO ENERO – JUNIO DE 2018

La administración municipal mensualmente durante el primer semestre de 2018 recibió un total de 237 PQRS evidenciando el siguiente comportamiento:

MES	NUMERO DE PQRS	PORCENTAJE
Enero	26	17.05%
Febrero	22	17.83%
Marzo	17	26.36%
Abril	11	6.20%
Mayo	116	20.16%
Junio	45	12.40%
TOTAL	237	100.00%

De las 237 PQRS recibidas por la administración municipal el mes de mayo fue el más representativo con 116 equivalente al 20.16% y en abril solo se recibieron 11 PQRS que corresponde al 6.20% de las 237 recibidas y tramitadas por los responsables de la entidad; lo anterior evidencia la continua comunicación realizada entre la comunidad en general y la administración.

3. TOTAL PQRS RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS PERIODO ENERO – JUNIO DE 2018

DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	PORCENTAJE
Biblioteca y Archivo	6	0	0	0	0	5	1	3%
Comisaria de Familia	12	2	2	1	0	5	2	5%
Despacho Alcalde	20	2	1	0	1	7	9	8%
Inspección de Policía	6	2	0	0	0	2	2	3%
Oficina Asesora Jurídica	6	0	0	0	0	4	2	3%
Secretaría de Desarrollo Económico, Competitividad y Asuntos Ambientales	12	1	1	3	2	4	1	5%
Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario	9	0	0	6	1	2	0	4%
Secretaría de Educación, Cultura y Deporte	7	0	0	0	0	6	1	3%



Secretaria de Gobierno y Convivencia Ciudadana	12	1	0	0	2	9	0	5%
Secretaria de Hacienda	50	8	4	2	0	24	12	21%
Secretaria de Infraestructura y Obras Físicas	29	5	6	2	0	14	2	12%
Secretaria de Planeación y Ordenamiento Territorial	45	5	7	3	5	18	7	19%
Secretaria de Turismo	6	0	0	0	0	4	2	3%
Secretaria General y Gestión Administrativa	17	0	1	0	0	12	4	7%
TOTAL	237	26	22	17	11	116	45	100%

Durante el primer semestre de 2018 14 oficinas de la administración municipal recibieron 237 PQRS, siendo las secretarías de Hacienda y Planeación las dependencias que más recibieron y tramitaron PQRS con un total de 50 equivalente al 21% y 45 correspondiente al 19% respectivamente; siendo los temas más solicitados los relacionados con impuestos y trámite de licencias entre otros.

4. TOTAL PQRS SEGÚN MODALIDAD DE PETICIÓN

La administración municipal realizó el siguiente trámite a las 237 PQRS recibidas en el primer semestre de la presente vigencia:

MODALIDAD PQRS	TOTAL RECIBIDAS	TOTAL RESPONDIDAS	PORCENTAJE DE PQRS RESPONDIDAS	TOTAL SIN RESPONDER	PORCENTAJE DE PQRS SIN RESPONDER
Petición General	159	153	96%	6	4%
Consulta	0	0	0%	0	0%
Petición solicitud de información	70	61	87%	9	13%
Reclamos	0	0	0%	0	0%
Quejas	8	7	88%	1	13%
TOTAL	237	221	93%	16	7%

De acuerdo con lo evidenciado en el cuadro anterior de las 237 PQRS recibidas por la administración municipal en el primer semestre de 2018, conforme al reporte entregado por la Secretaria General y Gestión Administrativa y la secretaria del despacho de la alcaldía, no se dio respuesta por parte de los responsables a 16 PQRS equivalente al 7%, contraviniendo lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.



4. PQRS RESPONDIDAS DENTRO DE LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1755 DE 2015

MODALIDAD PQRS	TOTAL RECIBIDAS	TOTAL RESPONDIDAS DENTRO DE TÉRMINOS (ART. 14 DE LA LEY 1755 DE 2015)	%	TOTAL RESPONDIDAS FUERA DE TÉRMINOS	%	TOTAL PQRS SIN RESPONDER	%	TOTAL PQRS EN TRAMITE (DENTRO DE TÉRMINOS)	%
Petición General	159	97	61%	33	21%	6	4%	21	13%
Consulta	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Petición solicitud de información	70	43	61%	16	23%	6	9%	6	9%
Reclamos	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Quejas	8	7	88%	1	13%	1	13%	0	0%
TOTAL	237	147	62%	50	21%	13	6%	27	11%

Según se evidencia en el cuadro anterior de las 237 PQRS recibidas en el primer semestre del año en curso, 147 equivalente al 62% se respondieron dentro de los términos establecidos por el artículo 14 de la ley 1755 de 2015, mientras que 50 que corresponden al 21% se les dio respuesta fuera de términos, 27 representado en el 11% del total de PQRS recibidas se encuentran en trámite y 13 que equivalen al 6% según el reporte de VILLA SID refleja que son PQRS sin respuesta, lo cual genera incertidumbre frente al cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y demás reglamentación.

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

El siguiente cuadro refleja el trámite realizado por las diferentes dependencias responsables de darle respuesta a las 237 PQRS recibidas por la alcaldía municipal a través de los medios habilitados por la entidad:



Villa de Leyva - Boyacá - Colombia

Monumento Nacional

NIT 891801268-7

OFICINA DE CONTROL INTERNO

DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	TOTAL RESPONDIDAS DENTRO DE TÉRMINOS (ART. 14 DE LA LEY 1755 DE 2015)	%	TOTAL RESPONDIDAS FUERA DE TÉRMINOS	%	TOTAL PQRS SIN RESPONDER	%	TOTAL PQRS EN TRAMITE (DENTRO DE TÉRMINOS)	%
Biblioteca y Archivo	6	6	100%	0	0%	0	0%	0	0%
Comisaria de Familia	12	10	83%	0	0%	0	0%	2	17%
Despacho Alcalde	20	11	55%	0	0%	1	5%	8	40%
Inspección de Policía	6	2	33%	2	33%	0	0%	2	33%
Oficina Asesora Jurídica	6	5	83%	0	0%	0	0%	1	17%
Secretaria de Desarrollo Económico, Competitividad y Asuntos Ambientales	12	6	50%	5	42%	1	8%	0	0%
Secretaria de Desarrollo Social y Comunitario	9	9	100%	0	0%	0	0%	0	0%
Secretaria de Educación, Cultura y Deporte	7	0	0%	6	86%	0	0%	1	14%
Secretaria de Gobierno y Convivencia Ciudadana	12	3	25%	6	50%	3	25%	0	0%
Secretaria de Hacienda	50	44	88%	3	6%	0	0%	3	6%
Secretaria de Infraestructura y Obras Físicas	29	15	52%	12	41%	0	0%	2	7%
Secretaria de Planeación y Ordenamiento Territorial	45	20	44%	13	29%	8	18%	4	9%
Secretaria de Turismo	6	4	67%	0	0%	0	0%	2	33%
Secretaria General y Gestión Administrativa	17	12	71%	3	18%	0	0%	2	12%
TOTAL	237	147	62%	50	21%	13	5%	27	11%

De las 237 PQRS recibidas por la administración municipal 147 equivalente al 62% dieron cumplimiento al artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, 27 que corresponde al 11% se encuentran en trámite, mientras que 50 PQRS que representan el 21% se les dio respuesta fuera de términos y 13 PQRS correspondiente al 5% según los reportes de VILLA SID no se les dio respuesta por parte de los responsables; siendo las secretarías de Planeación y Ordenamiento Territorial y la de Infraestructura y Obras Públicas las que más han incumplido con la normatividad mencionada y su reglamentación.

“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 e-mail: contactenos@villadeleyva-boyaca.gov.co,

controlinterno@villadeleyva-boyaca.gov.co



CONCLUSIONES

- ✚ La administración municipal cuenta con la ventanilla única de atención al ciudadano para el recibo de las PQRS, pero no se tiene un procedimiento documentado que permita identificar entre otros aspectos los medios para recibir las PQRS, los responsables del trámite y respuesta, los términos para dar respuesta; lo que impide dar cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 y su reglamentación.
- ✚ A pesar de contar con la plataforma de Villa SID para el registro de las PQRS, esta herramienta no es manejada y actualizada por todos los funcionarios que cuentan con clave de acceso, generando incertidumbre en el procedimiento por cuanto a pesar de ser respondidos físicamente no son descargados del sistema y no se puede llevar un control real sobre el nivel cumplimiento de la normatividad a pesar de las alertas con que cuenta esta herramienta.
- ✚ En Villa SID solo se reporta las PQRS que son radicadas físicamente, pero no se lleva un registro de las que llegan a través de otros medios como por ejemplo correo electrónico, teléfono y buzón de sugerencias, lo que impide rendir informes completos de todas las PQRS que llegan a la entidad.
- ✚ La mayoría de los expedientes que contienen las PQRS no cumplen con la Ley 594 de 2000 y su reglamentación en cuanto a organización y archivo.
- ✚ La administración municipal no tiene reglamentado el procedimiento para recibir las PQRS verbales, incumpliendo con lo establecido en el decreto 1166 de 2016.
- ✚ No se cuenta con un procedimiento claro para el trámite y respuesta, cuando existen PQRS que deben ser respondidas por diferentes dependencias, generando en ciertos eventos el incumplimiento de la ley 1755 de 2015 y su reglamentación.
- ✚ La administración municipal solo cuenta con un buzón de sugerencias en cumplimiento de la normatividad de salud, el cual se encuentra ubicado en la casa de justicia.
- ✚ De acuerdo con el total de PQRS (237) recibidas por la administración municipal, 63 PQRS equivalente al 26% incumplieron con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y su reglamentación.
- ✚ En el primer semestre de 2018 el 40.08% del total de las PQRS (237) recibidas, fueron asignadas por competencia a la Secretaria de Hacienda y a la Secretaria de Planeación y Ordenamiento Territorial.



Villa de Leyva - Boyacá - Colombia

Monumento Nacional

NIT 891801268-7

OFICINA DE CONTROL INTERNO

- ✚ Realizado el corte para el presente informe están pendientes de respuesta por estar dentro de términos 27 PQRS, las cuales representan el 11% del total tramitadas dentro del periodo evaluado.
- ✚ Revisada la página web institucional, la administración municipal no ha publicado el informe trimestral de seguimiento a las PQRS, incumpliendo con lo establecido en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2018.

RECOMENDACIONES

De acuerdo al seguimiento realizado a las PQRS recibidas y tramitadas por parte de la administración municipal en el primer semestre de 2018, la Oficina de Control Interno de Gestión presenta las siguientes recomendaciones con el fin de que se generen las acciones de mejora tendientes a garantizar la atención al ciudadano dentro del cumplimiento de las normas:

- ✚ Reglamentar el procedimiento para la recepción, trámite y respuesta de las PQRS con el fin de que sea implementado por los líderes del proceso en cada dependencia, con el propósito de garantizar la satisfacción de los peticionarios frente a sus PQRS, el cual debe ser debidamente socializado a todos los funcionarios y contratistas de la administración municipal.
- ✚ Establecer claramente los medios adoptados por la entidad para recibir las PQRS, lo cual permita identificar los controles necesarios para realizar el seguimiento continuo por parte de los responsables.
- ✚ Se debe fortalecer el seguimiento por parte de la Secretaria General y Gestión Administrativa para evitar el vencimiento de términos para cada una de las PQRS radicadas en la administración municipal y así minimizar el riesgo de posibles procesos disciplinarios a los responsables por incumplimiento de la normatividad que regula los derechos de petición, como lo es el artículo 23 de la Constitución Nacional y el trámite de las PQRS establecidas en la Ley 1755 de 2015 y su reglamentación.
- ✚ Los responsables deben garantizar al momento de hacer entrega de la respuesta de las PQRS a los peticionarios, que firmen el recibido pero además que escriban la fecha de recibo con el fin de evidenciar el cumplimiento por parte de la entidad frente a la norma que regula el tema, por cuanto al verificar algunos expedientes físicos no reflejan la fecha y la firma de quien recibe lo que genera cierta incertidumbre sobre el cumplimiento o no de la ley 1755 de 2015.
- ✚ Proyectar e implementar estrategias que permitan socializar a la comunidad en general los diferentes mecanismos adoptados por la administración municipal para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

“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 e-mail: contactenos@villadeleyva-boyaca.gov.co,

controlinterno@villadeleyva-boyaca.gov.co



Villa de Leyva - Boyacá - Colombia

Monumento Nacional

NIT 891801268-7

OFICINA DE CONTROL INTERNO

- ✚ Incluir en el registro de Villa SID los demás medios por los cuales se reciben las PQRS (correo electrónico, buzón, verbal, entre otros) con el fin de garantizar el seguimiento integral al procedimiento y evitar el incumplimiento de la norma.
- ✚ Garantizar que los soportes del trámite y respuesta de las PQRS recibidas y tramitadas por las diferentes dependencias se encuentren en un único expediente de PQRS, dando cumplimiento con lo establecido en la Ley 594 de 2000 y su reglamentación; evitando así la pérdida de información y por ende posibles sanciones por parte de los entes de control.
- ✚ Considerar que el artículo 14 de la ley 1755 establece que el termino de respuesta de las PQRS es contado desde el momento de radicación a través de los diferentes mecanismos adoptados por la entidad, hasta cuando el peticionario firma el recibido en especial cuando la respuesta es enviada a través de correo certificado; lo anterior considerando que según el seguimiento realizado se evidencio que algunas respuestas del periodo evaluado fueron enviados mediante este sistema el mismo día de vencimiento de términos al peticionario, lo que indica que se estaría incumpliendo la norma mencionada.
- ✚ Publicar en la página web del municipio el registro de todas las PQRS que llegan a la entidad, esto con el fin de facilitar a la comunidad en general y a los peticionarios la consulta y el seguimiento a cada PQRS radicada en la entidad, lo anterior dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2015 y al Decreto Municipal No.008 de 2018.
- ✚ Realizar seguimiento interno al trámite de las PQRS con el fin de garantizar que las respuestas que se envíen a los peticionarios cumplan con requisitos de calidad, calidez y oportunidad, garantizando la satisfacción del ciudadano.
- ✚ Dar continuidad al cumplimiento de las actividades pendientes de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) de la presente vigencia mediante el fortalecimiento de los mecanismos de participación ciudadana que hacen parte del PAAC vigencia 2018.

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 e-mail: contactenos@villadeleyva-boyaca.gov.co,

controlinterno@villadeleyva-boyaca.gov.co