



Villa de Leyva - Boyacá - Colombia

Monumento Nacional

NIT 891801268-7

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**INFORME SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2018 DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DE LA
ALCALDÍA DE VILLA DE LEYVA**

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

VILLA DE LEYVA ENERO 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 e-mail: contactenos@villadeleyva-boyaca.gov.co,

controlinterno@villadeleyva-boyaca.gov.co



INFORME SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2018 DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DE LA ALCALDÍA DE VILLA DE LEYVA

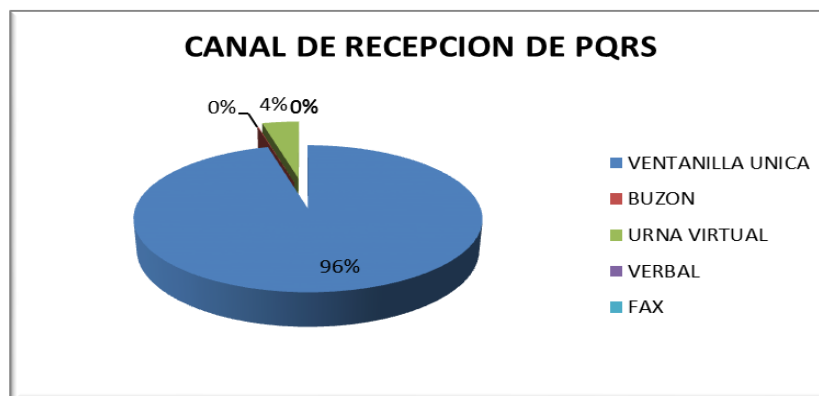
El presente informe tiene como finalidad dar a conocer a la ciudadanía el seguimiento semestral en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias PQRS que han sido radicadas ante la Administración Central de la Alcaldía Municipal a través de los diferentes canales de atención adoptados por la entidad para su recepción.

La información revisada es la correspondiente al reporte del SID del periodo julio – diciembre de 2018 con base en lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, con el fin de que se proyecten las acciones de mejora pertinentes para 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 JULIO – DICIEMBRE DE 2018 EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE RECEPCIÓN

En el periodo de julio – diciembre de 2018 a través de los diferentes canales habilitados por la administración municipal se recibió un total de 4.483 PQRS distribuidos así:

CANAL DE RECEPCIÓN	TOTAL PQRS	PORCENTAJE
Ventanilla única	4295	95.81%
Buzón	4	0.09%
Urna virtual	184	4.10%
Verbal	0	0%
Fax	0	0%
TOTAL	4.483	100%





Villa de Leyva - Boyacá - Colombia

Monumento Nacional

NIT 891801268-7

OFICINA DE CONTROL INTERNO

En lo corrido del segundo semestre de la presente vigencia, la administración central de la alcaldía municipal recibió un total de 4.483 PQRS, de las cuales 4.295 equivalente al 95.81% se radicaron a través de la ventanilla única y atención al ciudadano, seguido del correo contáctenos se recibió 184 PQRS que representan el 4.10% y a través de los buzones se recibieron 4 PQRS; prevaleciendo la ventanilla única como el medio más utilizado por los peticionarios para solicitar a la administración municipal respuesta a sus diferentes peticiones.

El siguiente cuadro refleja el trámite realizado a las diferentes PQRS recibidas a través de los diferentes canales de recepción en el periodo evaluado:

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	4295	95,81%	493	11,48%	874	20%	2771	65%	157	4%
Buzón	4	0,09%	3	0,00%	0	0%	0	0%	1	0%
Uma virtual	184	4,10%	77	0,00%	36	20%	66	36%	5	3%
Verbal	0	0%	0	0,00%	0	0%	0	0%	0	0%
Fax	0	0%	0	0,00%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	4483	100%	573	12,78%	910	20,30%	2837	63,28%	163	3,64%

2. TOTAL PQRS RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO JULIO – DICIEMBRE DE 2018

La administración central de la alcaldía municipal durante el segundo semestre de 2018 recibió un total de 4.483 PQRS distribuidas mensualmente para cada una de las secretarías y oficinas como se evidencia en el siguiente cuadro:

MES	TOTAL PQRS RECIBIDAS	PORCENTAJE
JULIO	654	14,59%
AGOSTO	803	17,91%
SEPTIEMBRE	798	17,80%
OCTUBRE	766	17,09%
NOVIEMBRE	793	17,69%
DICIEMBRE	699	15,59%
TOTAL	4483	100,00%

“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

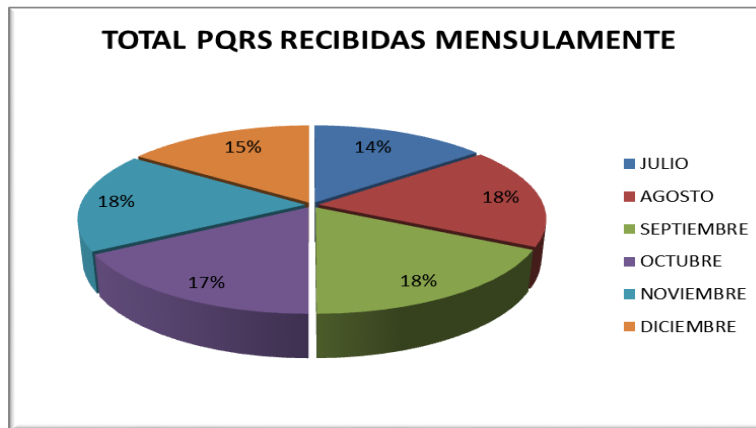


Villa de Leyva - Boyacá - Colombia

Monumento Nacional

NIT 891801268-7

OFICINA DE CONTROL INTERNO



En el segundo semestre de 2018 se recibió un total de 4.483 PQRS a través de los diferentes canales adoptados por la administración municipal, de los cuales agosto fue el mes que más se radicaron PQRS con un total de 803 representado en el 17.91% y enero fue en el que menos se recibieron PQRS con 654 equivalente al 14.58%; es de aclarar que el presente informe se realizó con base en el reporte entregado por la Secretaria General y Gestión Administrativa que arroja el SID, el cual consolida toda la correspondencia interna y externa sin diferenciar PQRS que no requiere de respuesta como son entre otras, invitaciones a eventos, información general sobre temas específicos y actualización de normatividad. Sin embargo es de aclarar que según lo establecido en el Decreto No. 065 de 2018 es responsabilidad de los funcionarios que tienen clave de acceso al sistema depurar el SID.

3. TOTAL PQRS RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS PERIODO JULIO – DICIEMBRE DE 2018

El siguiente es el comportamiento de las PQRS recibidas por las diferentes dependencias en los meses que hacen parte del segundo semestre de 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



Villa de Leyva - Boyacá - Colombia

Monumento Nacional

NIT 891801268-7

OFICINA DE CONTROL INTERNO

DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PORCENTAJE
Biblioteca y Archivo	94	15	14	18	15	14	18	2%
Comisaría de Familia	112	22	20	23	12	22	13	2%
Despacho Alcalde	354	50	50	52	43	83	76	8%
Inspección de Policía	253	37	34	46	54	42	40	6%
Oficina Asesora Jurídica	56	6	12	20	6	3	9	1%
Oficina de Control Interno	5	1	2	1	0	1	0	0%
Secretaría de Desarrollo Económico, Competitividad y Asuntos Ambientales	237	27	45	48	48	40	29	5%
Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario	152	18	23	21	25	27	38	3%
Secretaría de Educación, Cultura y Deporte	232	28	78	42	38	29	17	5%
Secretaría de Gobierno y Convivencia Ciudadana	528	62	91	93	103	107	72	12%
Secretaría de Hacienda	285	51	47	52	38	49	48	6%
Secretaría de Infraestructura y Obras Físicas	233	29	36	45	47	44	32	5%
Secretaría de Planeación y Ordenamiento Territorial	1453	235	246	245	251	256	220	32%
Secretaría de Turismo	32	1	2	9	9	8	3	1%
Secretaría General y Gestión Administrativa	457	72	103	83	77	68	54	10%
TOTAL	4483	654	803	798	766	793	669	100%

De las 4.483 PQRS recibidas durante el segundo semestre, la Secretaría de Planeación y Ordenamiento Territorial fue la dependencia que más recibió PQRS con un total de 1.453 equivalente al 32%, siendo los temas más solicitados entre otros los relacionados con licencias urbanísticas, expedición de certificados y procesos de contravención; seguido de la Secretaría General y Gestión Administrativa con 457 PQRS que representan el 10% del total recibido y las dependencias con menor número de PQRS en el periodo evaluado fue la Secretaría de Turismo y la Oficina de Control Interno de Gestión con 32 y 5 PQRS respectivamente.

4. TOTAL PQRS RESPONDIDAS DENTRO DE LA LEY SEGÚN MODALIDAD DE PETICIÓN

El trámite realizado por las diferentes dependencias a las 4.483 PQRS que fueron recibidas en el segundo semestre de 2018 fue el siguiente:

“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



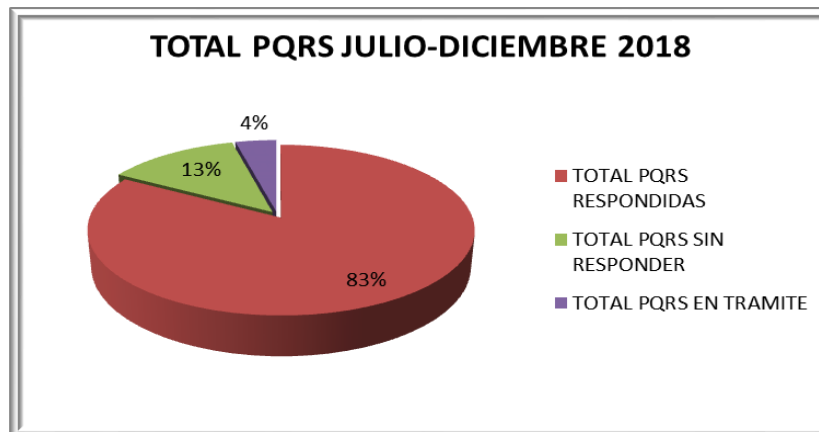
Villa de Leyva - Boyacá - Colombia

Monumento Nacional

NIT 891801268-7

OFICINA DE CONTROL INTERNO

MODALIDAD PQRS	TOTAL RECIBIDAS	TOTAL RESPONDIDAS	PORCENTAJE DE PQRS RESPONDIDAS	TOTAL SIN RESPONDER	PORCENTAJE DE PQRS SIN RESPONDER	EN TRAMITE	PORCENTAJE DE PQRS EN TRAMITE
Petición General	4294	3630	85%	506	12%	158	4%
Consulta	0	0	0%	0	0%	0	0%
Petición solicitud de información	143	76	53%	63	44%	4	3%
Reclamos	0	0	0%	0	0%	0	0%
Quejas	46	41	89%	4	9%	1	0%
TOTAL	4483	3747	84%	573	13%	163	4%



De las 4.483 PQRS recibidas por la administración municipal a través de los diferentes medios adoptados para su recepción se puede evidenciar que 3.747 PQRS fueron respondidas, sin embargo de este total 910 se respondieron fuera de términos incumpliendo con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015; 573 PQRS equivalente al 13% según el SID no se ha dado respuesta, pero de acuerdo a la revisión realizada por la Oficina de Control Interno en promedio el 70% de esas PQRS no requieren respuesta por ser entre otros información para conocimiento, invitaciones a eventos o normatividad; razón por la cual es responsabilidad de los funcionarios que poseen claves del SID mantenerlo depurado y dar cumplimiento a lo establecido en 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

“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

El trámite y respuesta dada por los funcionarios responsables a las 4.483 PQRS en cada una de las dependencias durante el periodo julio – diciembre de 2018 fue el siguiente:

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	94	94	100%	0	0%	0	0%	0	0%
Comisaria de Familia	112	100	89.29%	12	0%	0	10.71%	0	0%
Despacho Alcalde	354	236	66.67%	38	10.73%	42	5%	38	10.73%
Inspección de Policía	253	246	97.23%	7	2.77%	0	0%	0	0%
Oficina Asesora Jurídica	56	21	37.50%	15	26.79%	16	58.57%	4	7.14%
Oficina de Control Interno de Gestión	5	5	100%	0	0%	0	0%	0	0%
Secretaría de Desarrollo Económico, Competitividad y Asuntos Ambientales	237	111	46.84%	35	14.77%	81	34.18%	10	4.22%
Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario	152	50	32.89%	32	21.05%	57	37.50%	13	8.55%
Secretaría de Educación, Cultura y Deporte	232	117	50.43%	112	48.28%	2	0.86%	1	0.43%
Secretaría de Gobierno y Convivencia Ciudadana	528	267	50.57%	149	28.22%	91	17.23%	21	3.98%
Secretaría de Hacienda	285	190	66.67%	46	16.14%	40	14.04%	9	3.16%
Secretaría de Infraestructura y Obras Físicas	233	90	38.63%	23	9.87%	113	48.50%	7	3%
Secretaría de Planeación y Ordenamiento Territorial	1493	953	65.59%	364	25.05%	93	6.40%	43	2.96%
Secretaría de Turismo	32	31	96.88%	1	3.12%	0	0%	0	0%
Secretaría General y Gestión Administrativa	457	326	71.33%	76	16.63%	38	8.32%	17	3.72%
TOTAL	4.483	2837	63.28%	910	20.29%	573	12.79%	163	3.64%

De las 4.483 PQRS recibidas por la administración municipal 2.837 equivalente al 63.28% dieron cumplimiento con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, mientras que 910 equivalente al 20.29% se contestaron fuera de términos y 573 que corresponde al 12.79% no se dio respuesta contraviniendo la normatividad mencionada, es importante mencionar que la Secretaría de Infraestructura es la dependencia que más dejó de tramitar y dar respuesta a las PQRS con un total de 113 durante el periodo evaluado, esto en especial por falta de controles y responsabilidad de parte de los funcionarios que tienen clave de acceso al SID en cada una de las secretarías y oficinas de despacho.

“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 reglamento el procedimiento de las PQRS mediante el Decreto No. 065 de 2018 el cual fue socializado por la Secretaria General y Gestión Administrativa a todos los funcionarios que hacen parte del proceso; sin embargo no se realiza autoevaluación de parte de los responsables de cada secretaria generando el incumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y su reglamentación.
- ✚ La plataforma de Villa SID no es actualizada por los responsables generando incongruencias en la información consolidada en el sistema con la existente en los expedientes físicos, generando incertidumbre en el procedimiento máxime cuando es esta herramienta la que resume la estadística del cumplimiento de la norma.
- ✚ Dando cumplimiento al Decreto No. 065 de 2018 por intermedio de la Secretaria General y Gestión Administrativa se realizó el ajuste al Villa SID, con el fin de incluir la variables que identifican los diferentes medios por los cuales se recepcionan las PQRS como son buzón, correo electrónico, ventanilla y llevar un control individual de cada una de ellos.
- ✚ A pesar de la implementación del Decreto No. 065 de 2018, el periodo evaluado evidencia que el 36.72% 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.
- ✚ Falta mayores controles que garanticen que las PQRS radicadas por la comunidad, son respondidas dentro de los términos y garantizando la calidad de las respuestas.
- ✚ Del total de las 4.483 PQRS recibidas por la administración municipal durante el segundo semestre de 2018, 1.493 PQRS equivalente al 33.30% fueron asignadas a la Secretaria de Planeación y Ordenamiento Territorial, seguida por la Secretaria de Gobierno y Convivencia Ciudadana con 528 PQRS que corresponde al 11.77%.
- ✚ De acuerdo con el reporte del SID con corte al 31 de diciembre de 2018 quedo pendiente de respuesta por estar dentro de los términos, un total de 163 PQRS equivalente al 3.64% de las tramitadas en el segundo semestre de la vigencia anterior.

RECOMENDACIONES

De acuerdo al seguimiento realizado a las PQRS recibidas y tramitadas por parte de la administración municipal en el segundo 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:

“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

- ✚ 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 autoevaluación por parte de los responsables del trámite y respuesta de las PQRS, para garantizar que las respuestas que se envíen a los petitionarios cumplan con requisitos de calidad, calidez y oportunidad, garantizando la satisfacción del ciudadano y el cumplimiento de la normatividad legal vigente.
- ✚ Garantizar la existencia de los expedientes de PQRS en las diferentes secretarías y oficinas, los cuales deben estar organizados y archivados de acuerdo con lo establecido en la Ley 594 de 2000 y su reglamentación.
- ✚ Dar continuidad a la estrategia de socialización a la comunidad en general, de los diferentes mecanismos adoptados por la administración municipal para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- ✚ 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 petitionarios 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.065 de 2018.
- ✚ Realizar monitoreo y seguimiento permanente por parte de la Secretaria General y Gestión Administrativa implementando las acciones de mejora pertinentes, con base en las recomendaciones dadas por la Oficina de Control Interno a través de los informes de seguimiento y evaluación al proceso de las PQRS, para garantizar el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y su reglamentación por parte de quienes participan del proceso.

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