



ALCALDÍA MUNICIPAL MONIQUIRÁ

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO

OFICIO

Página 1 de 17

Versión 1

OFICIO

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES,
QUEJAS RECLAMOS Y SOLICITUDES (PQRS)**

**ALCALDIA DE MONIQUIRÁ
BOYACÁ**

RAFAEL BECERRA SANTAMARIA
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Periodo: Enero – junio 2019

Julio 2019

Calle 18 N.º 4-53 / Código Postal 154260 /
Tel.: (8) 7281124 / FAX: 7281370

E-mail: contactenos@moniquira-boyaca.gov.co

www.moniquira-boyaca.gov.co

twitter: @alcmoniquira



ALCALDÍA MUNICIPAL MONIQUIRÁ

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO

OFICIO

Página 2 de 17

Versión 1

OFICIO

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN

- I. OBJETIVO
- II. ALCANCE
- III. GLOSARIO
- IV. METODOLOGIA
 - 1. Tipo de PQRS Recibidas a Través de Ventanilla Única.
 - 2. Análisis cuantitativo referente a la radicación de PQRS por dependencia Primer Semestre 2019.
 - 3. Análisis cuantitativo del trámite de respuesta de PQRS por dependencia Primer Semestre 2019.
- V. RECOMENDACIONES
- VI. CONCLUSIONES





ALCALDÍA MUNICIPAL MONIQUIRÁ

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO

OFICIO

Página 3 de 17

Versión 1

OFICIO

PRESENTACIÓN

La Alcaldía de Moniquirá, a través de la Oficina Asesora de Control Interno, presenta el informe de seguimiento consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS) recibidas y atendidas por los diferentes canales de atención que dispone la Administración, durante el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio del año 2019, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y al afianzamiento de la confianza del ciudadano en las instituciones Públicas.

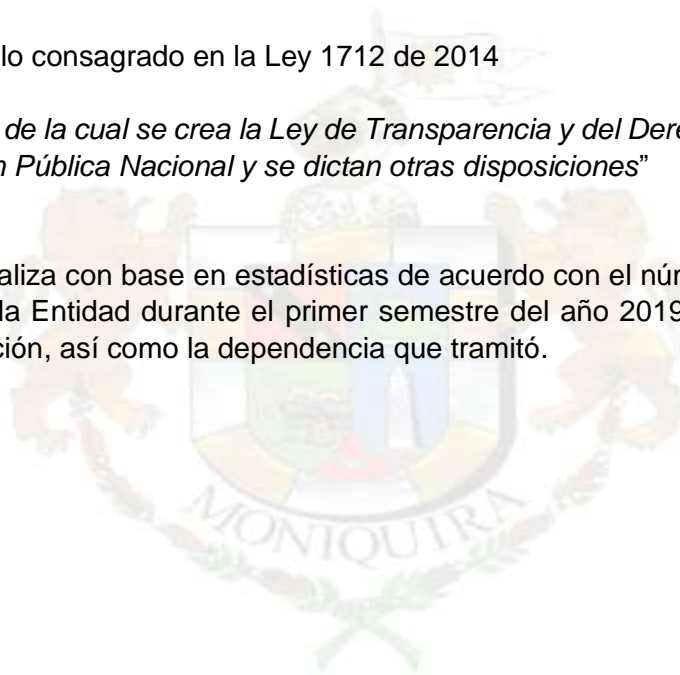
Este informe da cumplimiento a lo estipulado en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011

“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

Así como también lo consagrado en la Ley 1712 de 2014

“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”

Este informe se realiza con base en estadísticas de acuerdo con el número total de PQRS presentadas ante la Entidad durante el primer semestre del año 2019, discriminadas por modalidad de petición, así como la dependencia que tramitó.



Calle 18 N.º 4-53 / Código Postal 154260 /
Tel.: (8) 7281124 / FAX: 7281370

E-mail: contactenos@moniquira-boyaca.gov.co

www.moniquira-boyaca.gov.co

twitter: @alcmoniquira



ALCALDÍA MUNICIPAL MONIQUIRÁ

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO

OFICIO

Página 4 de 17

Versión 1

OFICIO

I. OBJETIVOS

Analizar la información obtenida por parte de las secretarías y/o entidades referentes a los informes presentados referentes a PQRS de 01 de enero al 30 de junio de 2019.

Identificar debilidades y amenazas en el contexto de atención, con el fin de aplicar correctivos, con el propósito de mejorar la calidad del servicio de atención al ciudadano, así como también los tramites y solicitudes realizada por estos.

Lograr la participación activa de los funcionarios de la Administración Municipal para mejorar progresivamente los diferentes procesos de recepción, trámite y seguimiento a las PQRS presentadas a las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal de Moniquirá.

II. ALCANCE

Con base a las normas mencionadas se pretende informar al señor Alcalde Municipal, como máxima autoridad en la entidad, sobre el funcionamiento y estado del proceso de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes; a fin de tomar decisiones que conlleven al proceso de mejora de atención, participación y acceso a la información, para los ciudadanos y entidades.

III. GLOSARIO

CANALES DE ATENCIÓN

La Administración Municipal cuenta con cuatro canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia de la entidad.

Canal Virtual

Para realizar una petición de forma virtual, el ciudadano puede realizar la misma a través de: Página Web, en la dirección <http://www.moniquira-boyaca.gov.co>, el petionario podrá ingresar al link peticiones quejas, reclamos y solicitudes, donde diligenciará el respectivo formulario para que su requerimiento sea ingresado al sistema.

Al Correo electrónico, a través del correo institucional contactenos@moniquira-boyaca.gov.co, el ciudadano podrá remitir su comentario o requerimiento para que este sea atendido o direccionado a la dependencia competente de responder el mismo.

Calle 18 N.º 4-53 / Código Postal 154260 /
Tel.: (8) 7281124 / FAX: 7281370

E-mail: contactenos@moniquira-boyaca.gov.co

www.moniquira-boyaca.gov.co

twitter: @alcmoniquira



ALCALDÍA MUNICIPAL MONIQUIRÁ

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO

OFICIO

Página 5 de 17

Versión 1

OFICIO

Ventanilla Única

Canal de atención presencial se encuentra ubicada en el primer piso de la Administración Municipal, donde se radican las PQRS en la ventanilla única desde donde se direccionan a las diferentes Secretarías para que dieran trámite y respuesta a las mismas de acuerdo a sus competencias.

Buzones

Los ciudadanos pueden registrar sus PQRS diligenciado el formato vigente de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, depositándolo en el buzón que se encuentran disponible en la Administración Municipal.

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener solución completa y de fondo sobre las mismas.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades tales como:

Derecho de Petición en Interés General

El Derecho de Petición en interés general podrá ser ejercido por toda persona, en forma verbal o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. Si la Petición fuese presentada en forma verbal y el solicitante requiere certificado en que conste su presentación, el funcionario competente atenderá tal requerimiento a través de la expedición de la respectiva constancia.

Derecho de Petición en Interés Particular

Cualquier persona podrá formular Peticiones respetuosas ante la Administración Municipal. Las Peticiones que en interés particular se radiquen ante la Administración Municipal, deberán contener además una exposición clara de las razones que son fundamento de la Petición y los requisitos exigidos para cada caso.

Solicitud de Información

El derecho de petición de que trata el artículo 45 de la Constitución Política incluye también el de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades y en particular, a que se expida copia de sus documentos en los términos que determine.

Calle 18 N.º 4-53 / Código Postal 154260 /
Tel.: (8) 7281124 / FAX: 7281370

E-mail: contactenos@moniquira-boyaca.gov.co

www.moniquira-boyaca.gov.co

twitter: @alcmoniquira



ALCALDÍA MUNICIPAL MONIQUIRÁ

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO

OFICIO

Página 6 de 17

Versión 1

OFICIO

Solicitud de Copias

Mecanismo mediante el cual se solicita a la Entidad copia de los documentos que reposan en los archivos de Administración Municipal. Es de anotar que este derecho de petición es el único que tiene un costo, de acuerdo con la regulación interna establecida por la Entidad.

Peticiones

Es la solicitud respetuosa de información o actuación relacionada con la prestación del servicio, que el cliente tiene derecho a presentar a la Administración Municipal.

Reclamo

Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud.

Sugerencias

Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función Pública.

Consulta

Son las peticiones formuladas ante las autoridades con el fin de que estas expresen su opinión, su concepto, o dictamen sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia. La finalidad del derecho de petición, dentro de esta modalidad, es obtener un concepto sobre las materias que le han sido confiadas a la Entidad.

Denuncias

Es el mecanismo mediante el cual cualquier persona natural o jurídica da a conocer en forma verbal o escrita, a la Alcaldía Municipal de Moniquirá, hechos o conductas con las que se pueda presumir posible manejo irregular o eventual detrimento de los bienes o fondos del Estado, o una indebida Gestión Fiscal, bien sea por parte de un Servidor Público o de un particular que administre dichos fondos o bienes.

Queja

Medio por el cual el cliente coloca en manifiesto una inconformidad con la forma o condiciones como se ha prestado el servicio.

Felicitaciones

Se entiende como las manifestaciones escritas, verbales o en medios electrónicos de gratitud por un servicio satisfactorio.

Calle 18 N.º 4-53 / Código Postal 154260 /
Tel.: (8) 7281124 / FAX: 7281370

E-mail: contactenos@moniquira-boyaca.gov.co

www.moniquira-boyaca.gov.co

twitter: @alcmoniquira

**IV. METODOLOGIA**

Durante la vigencia correspondiente al primer semestre de la vigencia 2019 se recibieron un total de **4.387** de PQRS a través del canal de atención presencial, las cuales se radicaron en la ventanilla única desde donde fueron direccionadas a las diferentes Secretarías para que dieran trámite y respuesta a las mismas de acuerdo a sus competencias.

TABLA No. 1

TOTALES DE PQRS RECIBIDAS A TRAVES DE VENTANILLA ÚNICA PRIMER SEMESTRE 2019.										
SECRETARIA Y/O OFICINAS	DERECHO DE PETICION GENERAL	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	CONSULTAS VARIAS	SOLICITUD DE INFORMACION	QUEJAS	TUTELA	SOLICITUD DE COPIA	DENUNCIA	LICENCIA DE CONSTRUCCION	TOTAL PQRS
Almacén	0	2	73	8	0	0	1	0	0	84
Control Interno	0	0	13	0	0	0	0	0	0	13
Despacho del Alcalde	1	4	206	6	0	9	0	0	0	226
Secretaria de Desarrollo y Programas Sociales	0	4	171	12	1	0	1	0	0	189
Secretaria de Gobierno	0	13	793	22	3	0	23	2	0	856
Secretaria de Hacienda	1	23	835	16	0	0	2	0	0	877
Secretaria de Obras Públicas	8	33	332	16	3	0	5	0	0	397
Secretaria de Planeación Municipal	2	42	780	26	0	0	22	2	101	975
Secretaria de Salud	0	8	169	9	41	0	0	0	0	227
Sisbén	0	2	537	4	0	0	0	0	0	543
TOTAL	12	131	3909	119	48	9	54	4	101	4387

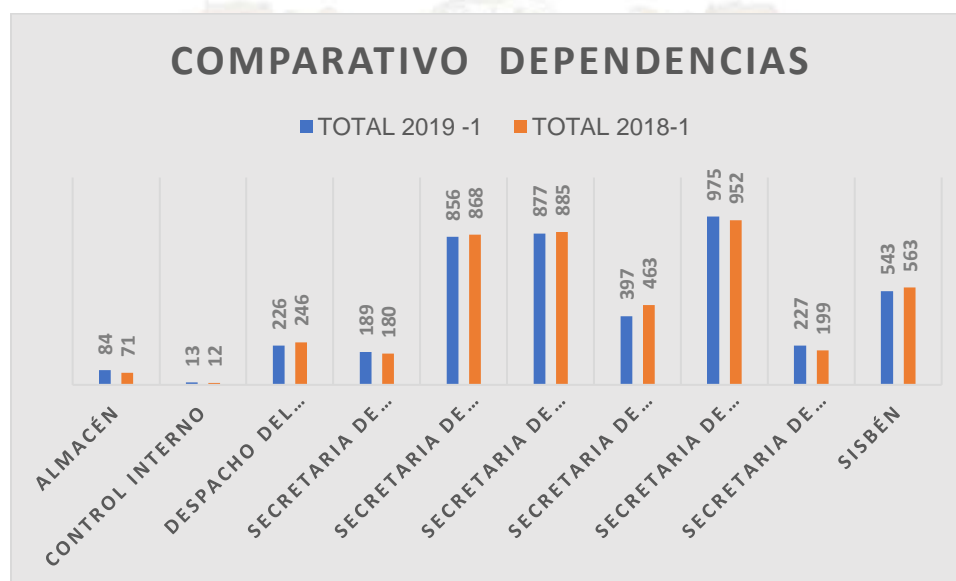
En la **Tabla No. 1** se relaciona el número de PQRS recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2019 por las diferentes dependencias.



A continuación se registra el Total de PQRS Registradas para cada Dependencia.

TABLA No. 2

TOTAL DE PQRS REGISTRADAS PARA CADA DEPENDENCIA.			
DEPENDENCIA	TOTAL 2019 -1	TOTAL 2018-1	COMPORTAMIENTO
Almacén	84	71	Subió
Control Interno	13	12	Subió
Despacho del Alcalde	226	246	Bajo
Secretaria de Desarrollo y Programas Sociales	189	180	Subió
Secretaria de Gobierno	856	868	Bajo
Secretaria de Hacienda	877	885	Bajo
Secretaria de Obras Públicas	397	463	Bajo
Secretaria de Planeación Municipal	975	952	Subió
Secretaria de Salud	227	199	Subió
Sisbén	543	563	Bajo
TOTAL	4387	4439	BAJO



Grafica 1.

Fuente: Información Ventanilla única Virtual I semestre 2019

En la gráfica anterior podemos concluir, que durante el primer trimestre del año 2019 presento una disminución del 52 casos de PQRS, registrados en la Ventanilla Única Virtual, comparado con el primer trimestre del año 2018.

Calle 18 N.º 4-53 / Código Postal 154260 /
Tel.: (8) 7281124 / FAX: 7281370

E-mail: contactenos@moniquira-boyaca.gov.co

www.moniquira-boyaca.gov.co

twitter: @alcmoiquira



A continuación se muestra el Indicador de Totales registrados de acuerdo al tipo de requerimiento, las PQRS radicadas durante el primer semestre de 2018 y primer semestre de 2019.

Tabla N. 3

TOTAL DE PQRS RADICADAS			
TIPO DE PQRS	2019 -1 TOTAL	2018-1 TOTAL	COMPORTAMIENTO
Derecho de Petición General	12	24	Bajo
Derecho de Petición Particular	131	124	Subió
Consultas Varias	3909	3953	Bajo
Solicitud de Información	119	134	Bajo
Quejas	48	9	Subió
Tutelas	9	37	Bajo
Solicitud de Copia	54	38	Subió
Denuncia	4	4	Estable
Licencia de Construcción	101	112	Bajo
Reclamo	--	1	Bajo
Sugerencia	--	2	Bajo
TOTAL	4387	4439	BAJO

ANALISIS CUANTITATIVO REFERENTE A LA RADICACIÓN DE PQRS POR DEPENDENCIA – PRIMER SEMESTRE 2019

A continuación, se presenta el consolidado de las PQRS que se radicaron y se asignaron a las diferentes secretarías para su correspondiente trámite de respuesta de conformidad con lo dispuesto en la ley 1712 del 2014 y la Ley 1755 del 2015.

Tabla No. 4

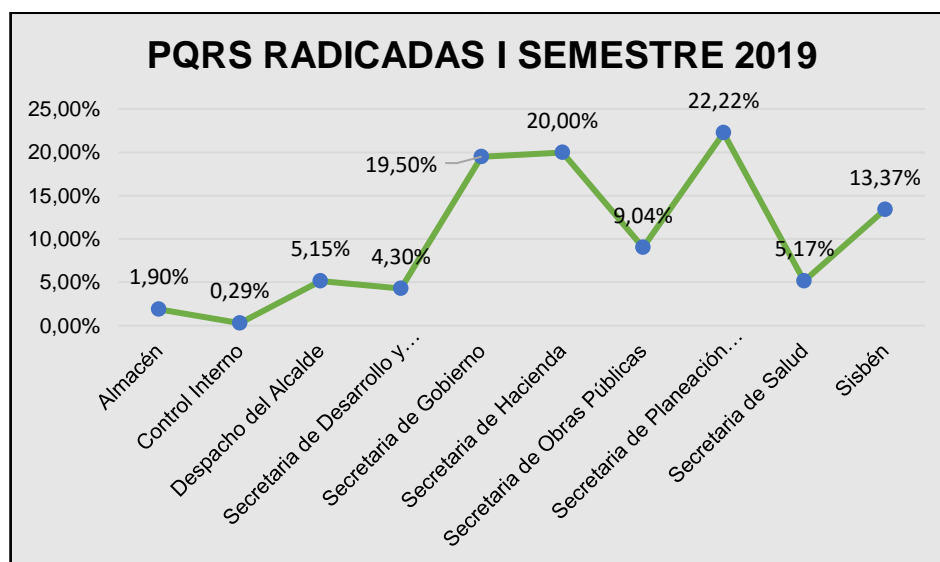
CONSOLIDADO PQRS I SEMESTRE 2019 POR DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA Y/O OFICINAS	CONSOLIDADO TOTAL	% PARTICIPACION
Almacén	84	1.90%
Control Interno	13	0.29%
Despacho del Alcalde	226	5.15%
Secretaría de Desarrollo y Programas Sociales	189	4,30%
Secretaría de Gobierno	856	19,50%
Secretaría de Hacienda	877	20.00%

**OFICIO**

Secretaria de Obras Públicas	397	9,04%
Secretaria de Planeación Municipal	975	22.22%
Secretaria de Salud	227	5.17%
Sisbén	543	13,37%
TOTAL	4387	100%

De acuerdo a la información anteriormente descrita en la **Tabla N.º 4** se evidencia que durante el primer semestre de la vigencia 2019, a través de los diferentes canales de comunicación y atención se radicaron **4.387 PQRS**, encontrándose que el 75.09% en relación al total está representado en el mayor volumen de PQRS asignadas a cuatro dependencias: Secretaria de Gobierno con un 19.50%, Secretaria de Hacienda 20.00%, Secretaria de Planeación Municipal 22.22%, Oficina de Sisbén 13.37%.

A continuación, se presenta gráficamente el consolidado de radicación de las PQRS por dependencia durante el primer semestre 2019.



Grafica 2.

Fuente: Información Ventanilla única Virtual I semestre 2019

En la Grafica N.º (2) se observa el número de PQRS, que ingresaron a la Alcaldía Municipal de Moniquirá, en el primer semestre 2019, información adquirida a través de la herramienta VUV- Ventanilla Única Virtual, ingresaron por los diferentes canales de atención se recibieron 4387 PQRS y en el consolidado 22.22% Secretaria de Planeación fue la dependencia con mayor número de PQRS y con menor número es la Oficina Asesora de Control interno con 0.29%.

**ANALISIS CUANTITATIVO DEL TRAMITE DE RESPUESTA DE PQRS POR DEPENDENCIA PRIMER SEMESTRE 2019.**

La Administración Municipal realiza el procedimiento de Respuesta de las PQRS teniendo en cuenta los lineamientos y términos determinados en las disposiciones normativas: Ley 1712 de 2014 y Ley 1755 del 2015. Así mismo tiene establecidos los procedimientos de la Ventanilla Única Virtual en la cual se establecen las actividades para la radicación, tramite de respuesta, seguimiento y mejora, productos, responsables y puntos de control.

A continuación, se presenta un análisis cuantitativo referente al trámite de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas durante el periodo objeto de análisis, seguimiento y evaluación 01 de enero al 30 de junio del 2019, las cuales fueron direccionadas a cada dependencia, bajo las variables Casos Cerrados, Casos sin atender en el sistema, Casos en Procesos, Casos Vencidos a la fecha y total de casos por Solicitud.

Tabla No. 5

CONSOLIDADO – EFECTIVIDAD TRAMITE DE RESPUESTA PQRS I SEMESTRE 2019					
Nombre de la Solicitud Realizada	Casos cerrados	Casos sin Atender en el sistema	Casos en Proceso	Casos vencidos a la fecha	Total de casos por solicitud
Almacén	37	47	0	44	84
Control Interno	13	0	0	0	13
Despacho del Alcalde	14	209	3	193	226
Secretaria de Desarrollo y Programas Sociales	0	189	0	183	189
Secretaria de Gobierno	555	0	301	262	856
Secretaria de Hacienda	746	8	123	86	877
Secretaria de Obras Públicas	358	36	3	21	397
Secretaria de Planeación Municipal	894	2	79	45	975
Secretaria de Salud	1	57	169	203	227
Sisbén	355	188	0	188	543
TOTAL	2.973	736	678	1225	4387



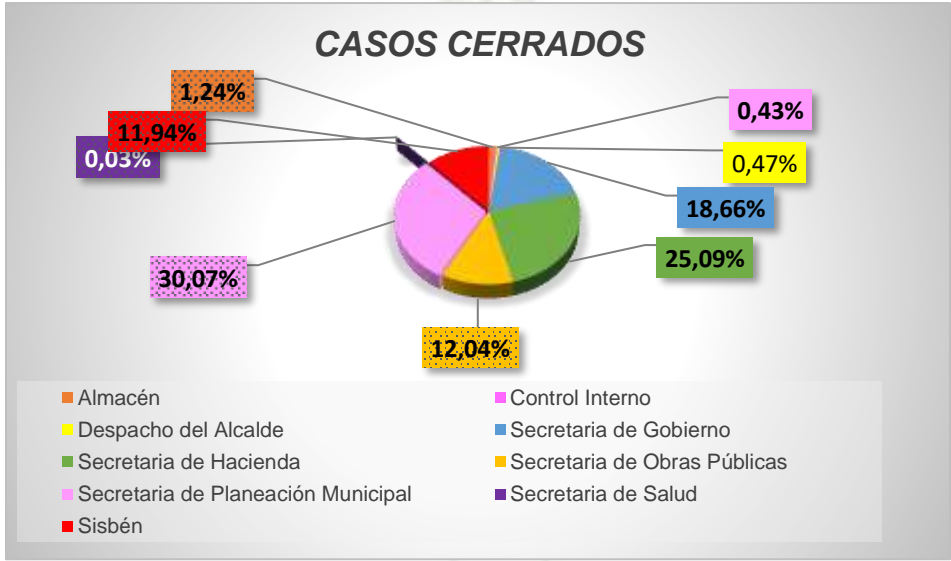
De acuerdo con la información descrita anteriormente en la **Tabla N.º 5** podemos indicar que del total de PQRS radicadas en el periodo comprendido 01 de enero al 30 junio del 2019, en lo concerniente al trámite de respuesta y cumplimiento de los términos legales, las dependencias de la Administración Municipal de Moniquirá emitieron respuesta oportuna a **2973 PQRS** lo que corresponde a un **67.7%** y **678 PQRS** se encuentran en proceso en las dependencias es decir un **15.4%** del total de PQRS radicadas, para un total de **83.1%** de oportunidad en la respuesta.

Por su parte, en la variable “casos sin asignar” encontramos 736 PQRS respectivamente un porcentaje de **16.7%** del total de PQRS radicadas.

Entre algunas de las dependencias que aún no les han dado respuesta de las PQRS, están las siguientes: Despacho del Alcalde, Secretaria de Desarrollo y Programas Sociales, Secretaria de Gobierno, Secretaria de Hacienda, Secretaria de Salud, , Sisbén.

A continuación, se registra el comportamiento del trámite de PQRS por dependencia en cada una de las variables:

- CASOS CERRADOS**



Grafica N.º 3

Fuente: Información Ventanilla única Virtual I semestre 2019

De acuerdo con la gráfica anterior, podemos observar que las dependencias con mayor número de “Casos Cerrados” es la Secretaria de Planeación con un 30.07% y Secretaría de Hacienda con un 25.09%, cabe resaltar que al igual se han respondido dentro del tiempo establecido legalmente.

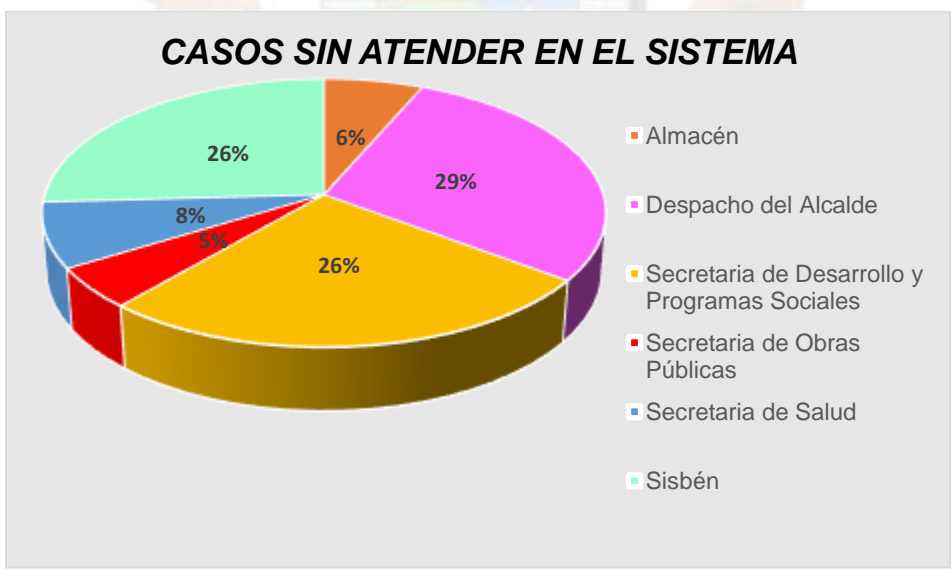


Tabla No. 6

CASOS CERRADOS			
DEPENDENCIAS	TOTAL 2019 -1	TOTAL 2018-1	COMPORTAMIENTO
Almacén	37	32	Subió
Control Interno	13	12	Subió
Despacho del Alcalde	14	68	Bajo
Secretaria de Desarrollo y Programas Sociales	0	110	Bajo
Secretaria de Gobierno	555	564	Bajo
Secretaria de Hacienda	746	786	Bajo
Secretaria de Obras Públicas	358	462	Bajo
Secretaria de Planeación Municipal	894	936	Bajo
Secretaria de Salud	1	21	Bajo
Sisbén	355	562	Bajo
TOTAL	2.973	3553	BAJO

Como podemos observar en la tabla N.º 5 los **CASOS CERRADOS** en el sistema de la ventanilla Única Virtual presentaron una disminución de **580** casos registrados comparado con el primer semestre del año 2018.

- CASOS SIN ATENDER EN EL SISTEMA:**



Grafica N.º 4

Fuente: Información Ventanilla única Virtual I semestre 2019.
Calle 18 N.º 4-53 / Código Postal 154260 /
Tel.: (8) 7281124 / FAX: 7281370



ALCALDÍA MUNICIPAL MONIQUIRÁ

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO

OFICIO

Página 14 de 17

Versión 1

OFICIO

En cuanto a los “Casos sin Atender en el Sistema” podemos observar en la anterior grafica que el despacho del alcalde es la que más registra una mayor recepción Casos sin Asignar con un 29%, seguida por las Oficinas del Sisbén y Secretaria de Desarrollo y Programas Sociales la cual registran un 26%.

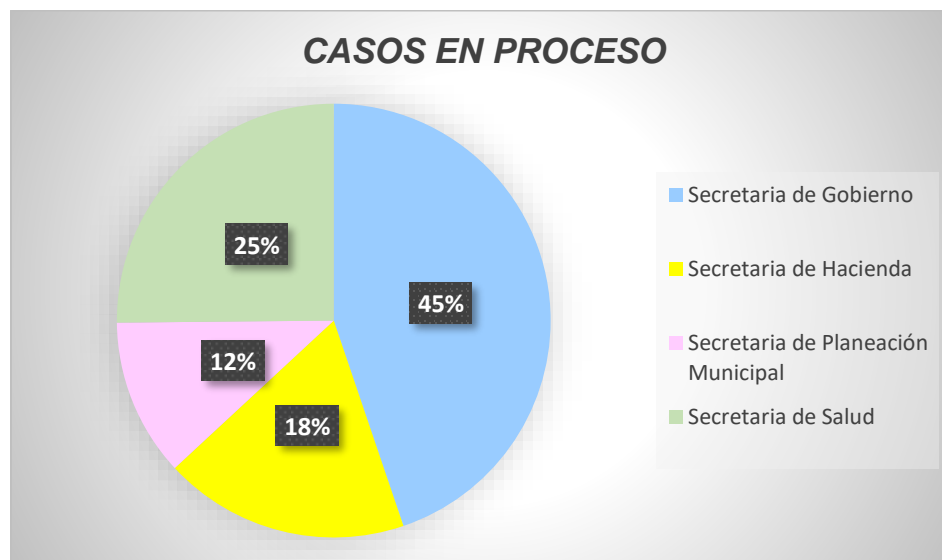
Tabla N.º 7

CASOS SIN ATENDER EN EL SISTEMA			
DEPENDENCIAS	TOTAL 2019 -1	TOTAL 2018-1	COMPORTAMIENTO
Almacén	47	39	Subió
Control Interno	0	0	---
Despacho del Alcalde	209	177	Subió
Secretaria de Desarrollo y Programas Sociales	189	0	Subió
Secretaria de Gobierno	0	0	---
Secretaria de Hacienda	8	0	Subió
Secretaria de Obras Públicas	36	1	Subió
Secretaria de Planeación Municipal	2	0	Subió
Secretaria de Salud	57	0	Subió
Sisbén	188	1	Subió
TOTAL	736	218	SUBIO

En comparación con el primer semestre de 2018 aumentaron los **Casos Sin Atender en el Sistema en 518 PQRS** en comparación con el primer semestre del 2018



- CASOS EN PROCESO



Grafica N.º 5

Fuente: Información Ventanilla única Virtual I semestre 2019.

Como podemos observar, en la anterior grafica el mayor número de Casos en Proceso se registra en la Secretaría de Gobierno con un porcentaje del 45%, seguida por la Oficina del Sisbén la cual registra un porcentaje de 25%, la oficina de hacienda con un 18% y Secretaría de Planeación Municipal del 12% .

CASOS EN PROCESO			
DEPENDENCIAS	TOTAL 2019 -1	TOTAL 2018-1	COMPORTAMIENTO
Almacén	0	0	---
Control Interno	0	0	---
Despacho del Alcalde	3	1	Subió
Secretaría de Desarrollo y Programas Sociales	0	70	Bajo
Secretaría de Gobierno	301	304	Bajo
Secretaría de Hacienda	123	99	Subió
Secretaría de Obras Públicas	3	0	Subió
Secretaría de Planeación Municipal	79	16	Subió
Secretaría de Salud	169	178	Bajo
Sisbén	0	0	----
TOTAL	678	668	SUBIO

Para el ITEM de **Casos En Proceso**, en comparación con el primer semestre de 2018 se evidencia que no fue tan significativo el aumento.

Calle 18 N.º 4-53 / Código Postal 154260 /
Tel.: (8) 7281124 / FAX: 7281370

E-mail: contactenos@moniquira-boyaca.gov.co

www.moniquira-boyaca.gov.co

twitter: @alcmoniquira



CASOS VENCIDOS A LA FECHA

En cuanto a la gestión realizada por cada una de las dependencias, referente a los casos Vencidos a la Fecha, se relaciona en la gráfica siguiente:



Gráfica N.º 6

Fuente: Información Ventanilla única Virtual I semestre 2019.

La variable "Casos Vencidos a la Fecha" representa 1225 de 4387 PQRS, sin embargo, se evidencia que hay comunicaciones que, aunque han sido radicadas y leídas, están NO se han cerrado en la plataforma Ventanilla Única Virtual.

TABLA No. 5

CASOS VENCIDOS A LA FECHA			
DEPENDENCIAS	TOTAL 2019 -1	TOTAL 2018-1	COMPORTAMIENTO
Almacén	44	31	Subió
Control Interno	0	0	---
Despacho del Alcalde	193	167	Subió
Secretaria de Desarrollo y Programas Sociales	183	64	Subió
Secretaria de Gobierno	262	276	Bajo
Secretaria de Hacienda	86	96	Bajo
Secretaria de Obras Públicas	21	1	Subió



ALCALDÍA MUNICIPAL MONIQUIRÁ

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO

OFICIO

Página 17 de 17

Versión 1

OFICIO

Secretaría de Planeación Municipal	45	13	Subió
Secretaría de Salud	203	162	Subió
Sisbén	188	1	Subió
TOTAL	1225	811	SUBIO

De los PQRS radicados del 01 de enero de enero a 30 de junio de 2019, la entidad posee 1225 sin ser cerradas en la plataforma, lo que no permite saber a ciencia cierta si dichas comunicaciones si han sido respondidas a los usuarios que radicaron la comunicación.

V. RECOMENDACIONES

Con el fin de mejorar el procedimiento de PQRS en la Alcaldía del Municipio de Moniquirá la Oficina Asesora de Control Interno en cabeza de su funcionario responsable se permite formular algunas acciones de mejoramiento para que sean aplicadas por los responsables de cada área así:

- ✓ Continuar fortaleciendo la cultura del autocontrol en funcionarios y contratistas, a través de capacitaciones en temas relacionados con: trámite de las peticiones, tiempos de respuesta, quejas, sugerencias y reclamos, riesgos, responsabilidades y procedimientos internos aplicables.
- ✓ Hacer seguimiento por parte de todos los Secretarios de Despacho, a la actividad de VUV de cada uno de sus funcionarios a cargo de manera constante, esto con el fin de incentivar el uso adecuado, pertinente y oportuno de la plataforma por parte de estos, logrando así, mejorar la gestión del proceso de recepción y respuesta a los diferentes requerimientos instaurados ante la entidad.
- ✓ Establecer responsables del monitoreo de cada mecanismo para la recepción de las PQRS con el fin de que se haga seguimiento permanente y se atienda en debida forma las sugerencias de los ciudadanos.
- ✓ Continuar fomentando la cultura de revisar los correos Institucionales diariamente por cada uno de los servidores y Funcionarios Públicos de la Entidad, además capacitar en los procedimientos y protocolos de Atención a la Ciudadanía.
- ✓ Fortalecer el proceso de Socialización a la Ciudadanía, de los medios de solicitud con que cuenta la Alcaldía Municipal, para atención y seguimiento de las PQRS, con el fin de estimular el uso, especialmente en lo que tiene que ver con los medios Tecnológicos y el buzón de sugerencias instalado, en los que de acuerdo con el informe presentado se observa la apatía y / o desconocimiento por parte de los Usuarios para el uso de los mismos.

Calle 18 N.º 4-53 / Código Postal 154260 /
Tel.: (8) 7281124 / FAX: 7281370

E-mail: contactenos@moniquira-boyaca.gov.co

www.moniquira-boyaca.gov.co

twitter: @almoniquira



OFICIO

- ✓ Hacer uso del control Disciplinario para los Servidores Públicos de la Entidad que no cumplan con los tiempos estipulados para los Derechos de Petición y las diferentes PQRS.

VI. CONCLUSIONES

El incumplimiento a los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente (art.14º Ley 1755 de 2015), expone a los funcionarios responsables a sanciones disciplinarias por la autoridad competente y la Entidad podría enfrentar procesos judiciales de aquellos ciudadanos que sientan vulnerado este derecho.

RAFAEL BECERRA SANTAMARIA
 Jefe Oficina Asesora de Control Interno

	Nombre	Cargo	Firma
Proyecto:	Rafael Becerra Santamaria	Jefe Oficina Control Interno	
Elaboró:	Jennifer Guerrero Zaraza	Apoyo Oficina Control Interno	

