



ALCALDÍA MUNICIPAL MONIQUIRÁ

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO

OFICIO

Página 1 de 12

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

**Moniquirá, 2019**



ALCALDÍA MUNICIPAL MONIQUIRÁ

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO

OFICIO

Página 2 de 12

Versión 1

OFICIO

## TABLA DE CONTENIDO

### PRESENTACIÓN

#### I. OBJETIVO

#### II. ALCANCE

#### III. METODOLOGIA

- 1) Tipo de PQRS Recibidas a Través de Ventanilla Única.
- 2) Análisis Cuantitativo Referente a la Radicación de PQRS por dependencia segundo semestre 2018
- 3) Análisis cuantitativo del trámite de respuesta de PQRS por dependencia segundo semestre 2018.

#### IV. RECOMENDACIONES

#### V. CONCLUSIONES





ALCALDÍA MUNICIPAL MONIQUIRÁ

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO

OFICIO

Página 3 de 12

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 julio al 31 de diciembre del año 2018.

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”*

Se trata de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión de la Alcaldía Municipal durante el segundo semestre de 2018 en materia de cumplimiento a las PQRS.

Este informe se realiza con base en estadísticas de acuerdo con el número total de PQRS presentadas ante la Entidad durante el segundo semestre del año 2018, discriminadas por modalidad de petición, así como la dependencia que tramitó.

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

E-mail: [contactenos@moniquira-boyaca.gov.co](mailto:contactenos@moniquira-boyaca.gov.co)

[www.moniquira-boyaca.gov.co](http://www.moniquira-boyaca.gov.co)

twitter: @alcmoniquira



ALCALDÍA MUNICIPAL MONIQUIRÁ

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO

OFICIO

Página 4 de 12

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 julio al 31 de diciembre de 2018.

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.

**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.

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

**RECLAMO:** Medio por el cual el cliente coloca su inconformidad con el servicio prestado.

**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.

**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.

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

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

E-mail: [contactenos@moniquira-boyaca.gov.co](mailto:contactenos@moniquira-boyaca.gov.co)

[www.moniquira-boyaca.gov.co](http://www.moniquira-boyaca.gov.co)

twitter: @alcmoniquira

**ALCALDÍA MUNICIPAL MONIQUIRÁ****MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO****OFICIO****Página 5 de 12**

Versión 1

**OFICIO**

### III. METODOLOGIA

Durante la vigencia correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2018 se recibieron un total de **4.542 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.

A continuación, se relaciona el número de PQRS recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2018 por las diferentes dependencias.

#### TIPO DE PQRS RECIBIDAS A TRAVES DE VENTANILLA ÚNICA

SECRETARIA Y/O OFICINAS	DERECHOS DE PETICIÓN	CONSULTAS VARIAS	SOLICITUD DE INFORMACION	QUEJAS	TUTELA	SOLICITUD DE COPIA	DENUNCIA	LICENCIA DE CONSTRUCCION
Almacén	2	80	7	0	0	0	0	0
Control Interno	1	12	0	0	0	0	0	0
Despacho del Alcalde	3	214	6	1	29	1	0	0
Secretaría de Desarrollo y Programas Sociales	5	139	8	0	2	1	0	0
Secretaría de Gobierno	27	742	21	3	2	9	0	0
Secretaría de Hacienda	16	1079	21		2	2	0	0
Secretaría de Obras Públicas	28	346	17	1	1	4	0	0
Secretaría de Planeación Municipal	30	823	28	1	8	21	2	108
Secretaría de Salud	9	230	4	9	4	--		
Sisbén	2	428	2	--	---	--	1	
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>4093</b>	<b>114</b>	<b>15</b>	<b>48</b>	<b>38</b>	<b>3</b>	<b>108</b>

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

E-mail: [contactenos@moniquira-boyaca.gov.co](mailto:contactenos@moniquira-boyaca.gov.co)

[www.moniquira-boyaca.gov.co](http://www.moniquira-boyaca.gov.co)

twitter: @alcmoniquira



ALCALDÍA MUNICIPAL MONIQUIRÁ

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO

OFICIO

Página 6 de 12

Versión 1

OFICIO

## ANALISIS CUANTITATIVO REFERENTE A LA RADICACIÓN DE PQRS POR DEPENDENCIA – SEGUNDO SEMESTRE 2018

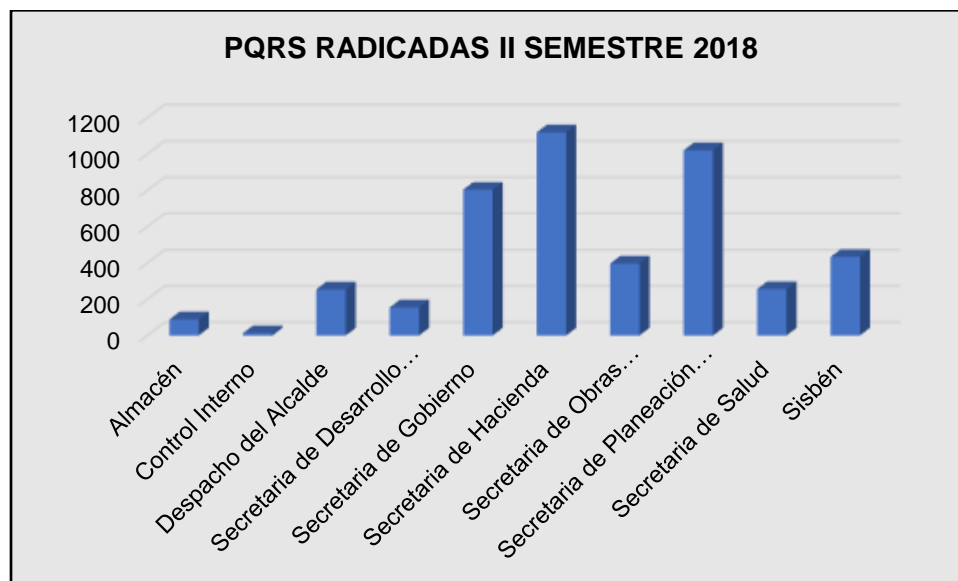
A continuación, se presenta el consolidado de las PQRS que se radicaron y se asignaron a las diferentes secretarías para su correspondiente trámite de respuesta de conformidad con lo dispuesto en la ley 1712 del 2014 y la Ley 1755 del 2015.

CONSOLIDADO PQRS II SEMESTRE 2018 POR DEPENDENCIA			
DEPENDENCIA OFICINAS	Y/O	CONSOLIDADO TOTAL	% PARTICIPACION
Almacén		89	1.90%
Control Interno		13	0.30%
Despacho del Alcalde		254	5.60%
Secretaria de Desarrollo y Programas Sociales		155	3.40%
Secretaria de Gobierno		804	18.00%
Secretaria de Hacienda		1120	24.60%
Secretaria de Obras Públicas		397	8.70%
Secretaria de Planeación Municipal		1021	22.40%
Secretaria de Salud		256	5.60%
Sisbén		433	9.50%
<b>TOTAL</b>		<b>4542</b>	<b>100.%</b>

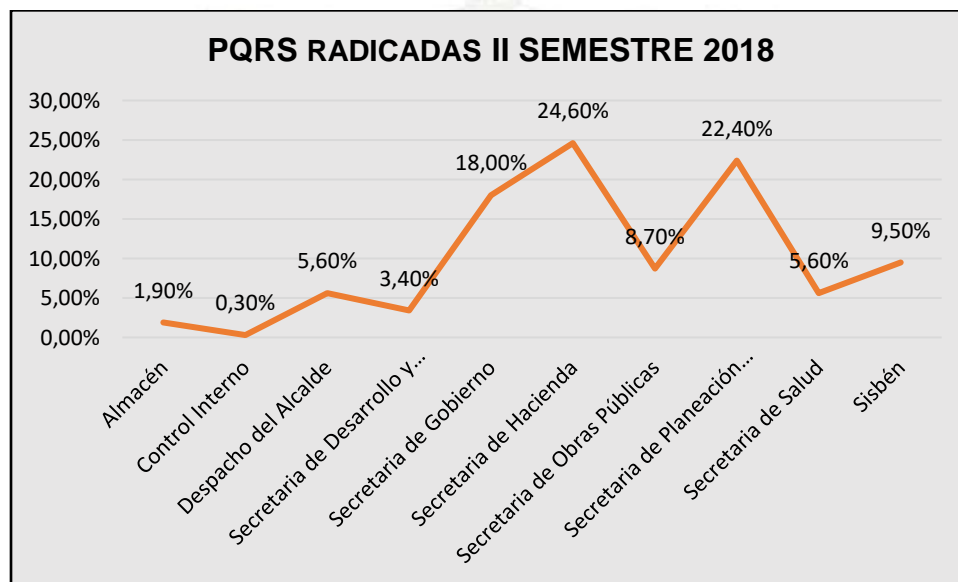
De acuerdo a la información anteriormente descrita se evidencia que durante el segundo semestre de la vigencia 2018, a través de los diferentes canales de comunicación y atención se radicaron 4.542 PQRS, encontrándose que el 74.5% en relación al total está representado en el mayor volumen de PQRS asignadas a cuatro dependencias: Secretaria de Gobierno con un 18.00%, Secretaria de Hacienda 24.60%, Secretaria de Planeación Municipal 22.40%, Oficina de Sisbén 9.50%.



A continuación, se presenta gráficamente el consolidado de radicación de las PQRS por dependencia durante el segundo semestre 2018.



Fuente: Información Ventanilla única Virtual II semestre 2018



Fuente: Información Ventanilla única Virtual II semestre 2018



### ANALISIS CUANTITATIVO DEL TRAMITE DE RESPUESTA DE PQRS POR DEPENDENCIA SEGUNDO SEMESTRE 2018.

La administración Municipal de Moniquirá 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 julio al 31 de diciembre del 2018, las cuales fueron direccionadas a cada dependencia, bajo las variables: Casos por solicitud, Casos cerrados, casos sin Asignar, Casos en Procesos, Casos Vencidos a la fecha.

CONSOLIDADO – EFECTIVIDAD TRAMITE DE RESPUESTA PQRS II SEMESTRE 2018					
Nombre de la Solicitud Realizada	Casos cerrados	Casos sin Asignar	Casos en Proceso	Casos vencidos a la fecha	Total de casos por solicitud
Almacén	7	81	1	80	89
Control Interno	13	0	0	0	13
Despacho del Alcalde	52	202	0	199	254
Secretaria de Desarrollo y Programas Sociales	39	0	116	116	155
Secretaria de Gobierno	528	0	276	241	804
Secretaria de Hacienda	964	0	156	152	1120
Secretaria de Obras Públicas	397	0	0	0	397
Secretaria de Planeación Municipal	1002	0	19	19	1021
Secretaria de Salud	0	20	236	244	256
Sisbén	301	132	0	109	433
<b>TOTAL</b>	<b>3303</b>	<b>435</b>	<b>804</b>	<b>1160</b>	<b>4542</b>





<b>OFICIO</b>
---------------

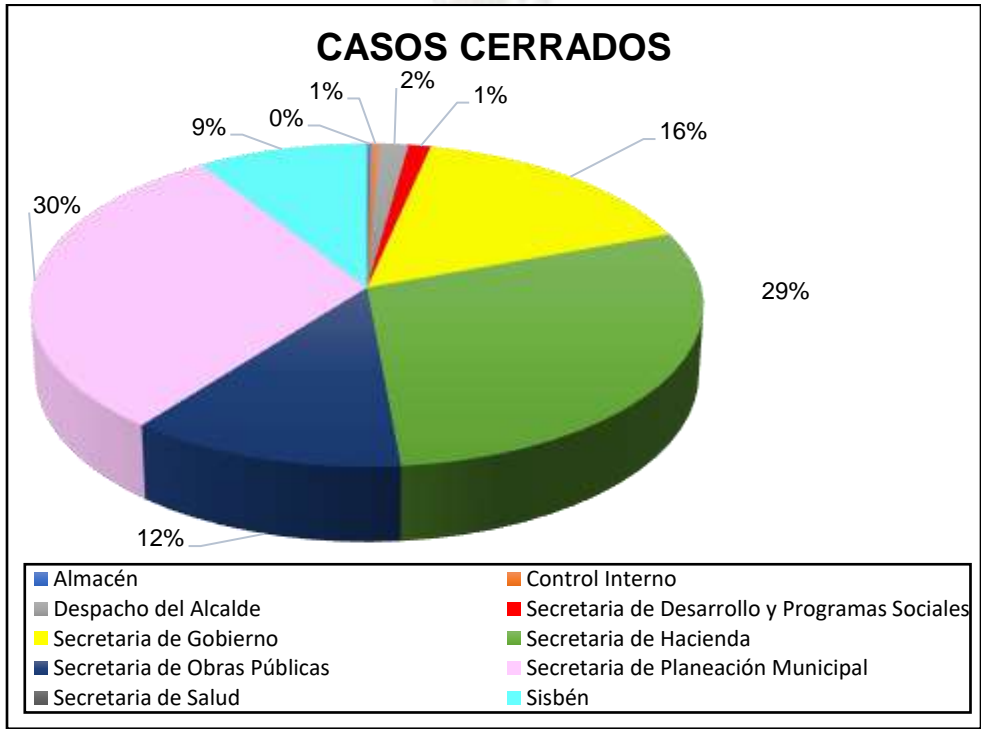
De acuerdo con la información descrita anteriormente podemos indicar que del total de PQRS radicadas en el periodo comprendido 01 de julio al 31 diciembre del 2018, en lo concerniente al trámite de respuesta y cumplimiento de los términos legales, las dependencias de la Administración Municipal de Moniquirá emitieron respuesta oportuna a **3303 PQRS** lo que corresponde a un **72.72%** y **804 PQRS** se encuentran en proceso en las dependencias es decir un **17.70%** del total de PQRS radicadas, para un total de **90.42%** de oportunidad en la respuesta.

Por su parte, en la variable “casos sin asignar” encontramos 435 PQRS respectivamente un porcentaje de **9.57%** del total de PQRS radicadas.

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

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

- CASOS CERRADOS**



Fuente: Información Ventanilla única Virtual II semestre 2018





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% y Secretaría de Hacienda con un 29%, cabe resaltar que al igual se han respondido dentro del tiempo establecido legalmente.

• CASOS SIN ASIGNAR

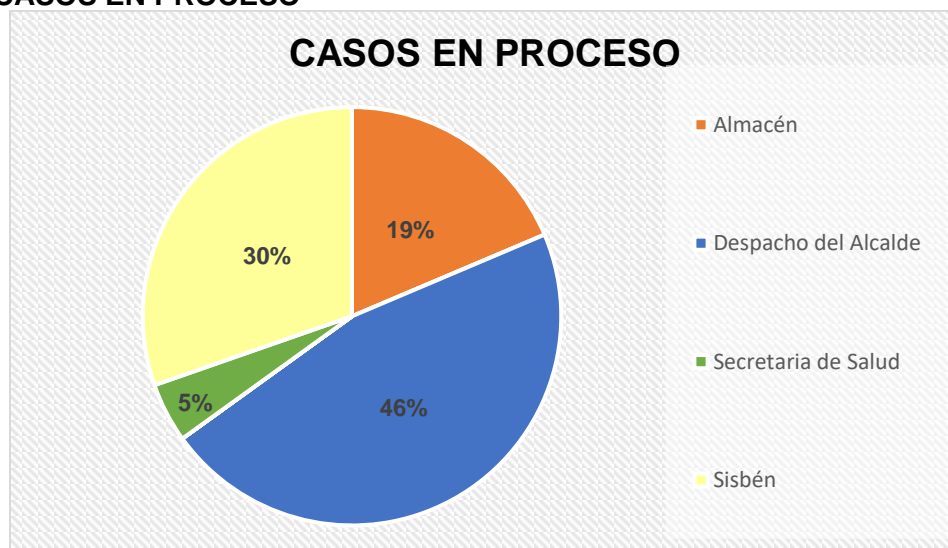


Fuente: Información Ventanilla única Virtual II semestre 2018.

En cuanto a los “Casos sin Asignar” podemos observar en la anterior grafica podemos observar que el despacho del alcalde es la que mas registra una mayor recepción Casos sin Asignar con un 46%, seguida por la Oficina del Sisben la cual registra un 30%.



• **CASOS EN PROCESO**

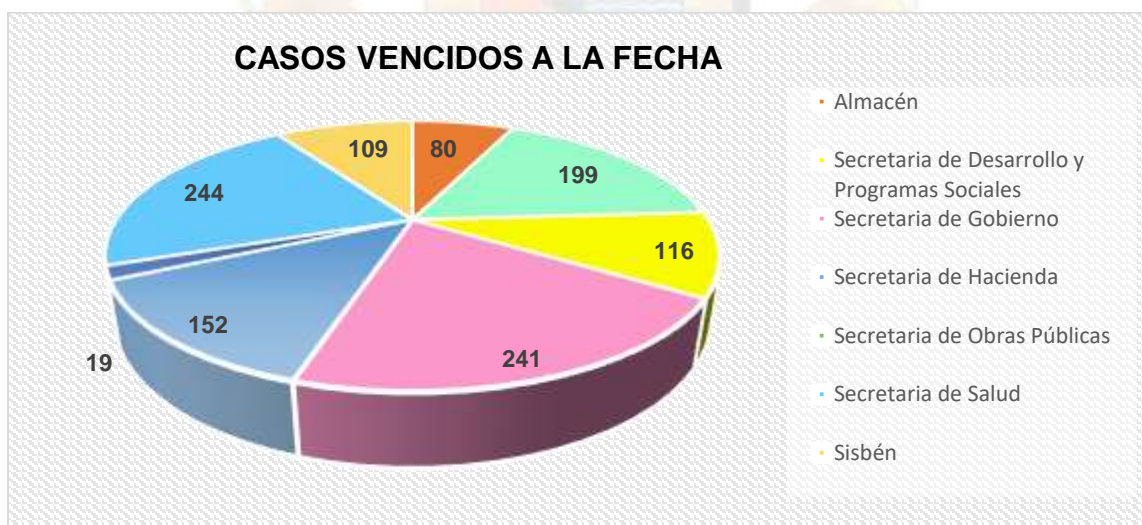


Fuente: Información Ventanilla única Virtual II semestre 2018.

Como podemos observar, en la anterior grafica el mayor número de Casos se registra en el Despacho del Alcalde con un porcentaje del 46%, seguida por la Oficina del Sisben la cual registra un porcentaje de 30%.

• **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 grafica siguiente:



Fuente: Información Ventanilla única Virtual II semestre 2018.



ALCALDÍA MUNICIPAL MONIQUIRÁ

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO

OFICIO

Página 12 de 12

Versión 1

OFICIO

La variable “Casos Vencidos a la Fecha” representa **1160 de 4542 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, lo que no permite saber a ciencia cierta si dichas comunicaciones se han sido respondidas a los usuarios que radicaron la comunicación.

#### IV. 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:

- ✓ 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.
- ✓ Fortalecer y socializar permanentemente el procedimiento para el manejo de las peticiones quejas y reclamos y sugerencias para mejorar la atención a los ciudadanos.
- ✓ 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.
- ✓ 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.

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

E-mail: [contactenos@moniquira-boyaca.gov.co](mailto:contactenos@moniquira-boyaca.gov.co)

[www.moniquira-boyaca.gov.co](http://www.moniquira-boyaca.gov.co)

twitter: @alcmoniquira



ALCALDÍA MUNICIPAL MONIQUIRÁ

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO

OFICIO

Página 13 de 13

Versión 1

OFICIO

## V. CONCLUSIONES

El incumplimiento a los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente (art.14° 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 Santamaría	Jefe Oficina Control Interno	
Elaboró:	Jennifer Guerrero Zaraza	Apoyo Oficina Control Interno	

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

E-mail: [contactenos@moniquira-boyaca.gov.co](mailto:contactenos@moniquira-boyaca.gov.co)

[www.moniquira-boyaca.gov.co](http://www.moniquira-boyaca.gov.co)

twitter: @alcmoniquira