



*Villa de Leyva - Boyacá - Colombia*

*Monumento Nacional*

ALCALDÍA MUNICIPAL - DESPACHO

NIT 891801268-7

**DECRETO N° 065**

**(08 de Agosto de 2018)**

**“POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL MANUAL PARA EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS “PQRS” Y LA VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE VILLA DE LEYVA - BOYACÁ”**

**EL ALCALDE DEL MUNICIPIO DE VILLA DE LEYVA BOYACÁ,** en uso de sus atribuciones constitucionales y en especial las conferidas en el Artículo 313 de la Constitución Nacional, la Ley 87 de 1993 y el Decreto Nacional 943 de 2014, ley 1755 de 2015 y Decreto Nacional 1166 de 2016 y

**CONSIDERANDO:**

1. Que mediante la Ley 87 de 1993 se establece el Sistema de Control Interno, para cada una de las organizaciones del orden Nacional, Departamental y Territorial.
2. Que mediante Decreto Nacional 943 de 2014, el cual estableció el Modelo Estándar de Control Interno MECI, para las entidades del estado Nacional, Departamental y Municipal.
3. Que es deber de la Administración Central Municipal implementar y mantener el Modelo Estándar de Control Interno.
4. Que la Administración central de la Administración Municipal de Villa de Leyva, carece de un Manual de Procedimiento para la Atención de Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias “PQRS” y la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano, procedimiento, que debe ser reglamentado con el fin de establecer claramente cada una de las etapas necesarias desde el momento de recibir una petición, queja, reclamo o sugerencia hasta el seguimiento a las mismas, con el fin de asegurar la participación activa de la comunidad y grupos de interés del municipio en la vigilancia y gestión de las decisiones y proyectos que se adelantan en beneficio de la comunidad.
5. Que mediante la ley 1755 de 2015 se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
6. Que mediante Decreto Nacional 1166 de 2016 se adiciona el capítulo 12 al título 3 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1069 de 2015 Decreto único reglamentario del sector justicia y del derecho relacionado con la prestación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
7. Que una de las actividades que se debe de tener en cuenta para dar cumplimiento a esta normatividad es el manual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes “PQRS” y Ventanilla Única de Atención al ciudadano, y sus correspondientes mecanismos, metodologías y elementos para la evaluación y seguimiento de la calidad en la prestación de los servicios suministrados por la administración.

**“Primero Villa De Leyva”**

Cra. 9 N° 13-11 Código Postal 154001, Teléfono 8- 7 320362 - 7 320830. Fax 7321891 Cella : 3138887422  
[www.villadeleyva-boyaca.gov.co](http://www.villadeleyva-boyaca.gov.co) e-mail : [contactenos@villadeleyva-boyaca.gov.co](mailto:contactenos@villadeleyva-boyaca.gov.co)



Villa de Leyva - Boyacá - Colombia

Monumento Nacional

ALCALDÍA MUNICIPAL - DESPACHO

NIT 891801268-7

8. Que dicho Manual fue socializado y adoptado en Consejo de Gobierno de fecha 08 de agosto de 2018

En virtud de lo anterior,

**DECRETA:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adoptar el Manual de Operación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias "PQRS" y Ventanilla Única de Atención al Ciudadano de la Administración central de la Alcaldía Municipal de Villa de Leyva, el cual hace parte integral del presente Decreto.

**ARTICULO SEGUNDO:** El Manual de Operación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias "PQRS" y Ventanilla Única de Atención al Ciudadano, contiene cada uno de los pasos a seguir desde la presentación de una PQRS, la respuesta y seguimiento de acuerdo con lo establecido en la normatividad legal vigente; el cual busca que la comunicación con los entes internos como externos de la entidad sean eficientes y eficaces, y a su vez, permita la práctica y/o aplicación de un adecuado control interno de los procedimientos adoptados por parte del municipio, los cuales deben ser ejecutados bajo los principios y valores que rigen a la Administración central del municipio.

**ARTICULO TERCERO:** La Secretaria General y Gestión Administrativa, será la dependencia responsable de la coordinación, ejecución y actualización de este Manual, conforme a la reglamentación de la normatividad legal vigente referente al tema.

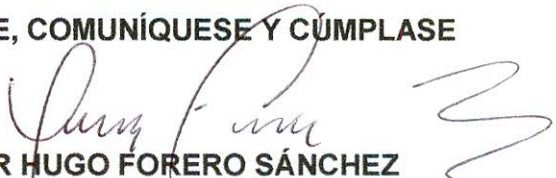
**ARTICULO CUARTO:** La vigencia del presente Manual comenzará a partir de la fecha de expedición del presente Decreto.


**ARTICULO QUINTO:** El presente Decreto rige a partir de la fecha de su expedición.

**ARTICULO SEXTO:** Envíese copia del presente Decreto a la Secretaria General y Gestión Administrativa, para su divulgación a todos los funcionarios y publicación en la página web municipal.


Dado en el Despacho de la Alcaldía Municipal de Villa de Leyva, a los ocho (08) días del mes de agosto del año dos mil Dieciocho (2018).

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

  
**VÍCTOR HUGO FORERO SÁNCHEZ**  
Alcalde Municipal

Proyecto y Elaboro: Ing. Carlos A. Rodríguez   
Profesional Universitario TIC's

Reviso: Dra. Luz Ángela Pinto Suarez   
Secretaria General Y Gestión Administrativa

Revisó y Aprobó Dra. LAURA FAJARDO MORALES   
Asesora Jurídica

**"Primera Villa De Leyva"**

Cra. 9 N° 13-11 Código Postal 154001, Teléfono 8- 7 320362 - 7 320830. Fax 7321891 Cela : 3138887422  
[www.villadeleyva-boyaca.gov.co](http://www.villadeleyva-boyaca.gov.co) e-mail : [contactenos@villadeleyva-boyaca.gov.co](mailto:contactenos@villadeleyva-boyaca.gov.co)

