

INFORME DE SEGUIMIENTO SISTEMA PQRS Y DERECHOS DE PETICION I SEMESTRE 2020

(Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011)
(Circular externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor de Control Interno)

- 1. OBJETIVO:** Vigilar y verificar el cumplimiento de la normatividad vigente aplicable a la atención y trámite realizado para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así como también de los derechos de petición, recepcionados por la Alcaldía Municipal de Tenjo.
- 2. ALCANCE:** Se realizó revisión de la información correspondiente al periodo comprendido entre los meses de enero a junio de 2020.
- 3. METODOLOGIA:** Para evidenciar el cumplimiento se realiza la revisión y análisis del informe del sistema de PQRSD, recibido de parte de la Secretaria de Desarrollo Institucional.
- 4. SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PQRSD:**

La Alcaldía Municipal de Tenjo, cuenta con los siguientes mecanismos de recepción de PQRSD: Línea telefónica, Línea fax, Buzón PQRSD, Atención presencial, Página web, Correo electrónico institucional: contactenos@tenjo-cundinamarca.gov.co, redes sociales institucionales.

Se cuenta con tres mecanismos de respuesta de PQRS: oficio a la dirección suministrada, correo electrónico, para el caso de anónimo la respuesta se publica en la página web.

Durante el semestre revisado según la directriz de la Alcaldesa, se definió incluir el registro y control de los derechos de petición en el SISTEMA DE PQRSD, por tal motivo en este periodo el informe se recibió de manera consolidada y por lo tanto la revisión y el presente informe de seguimiento se presentan de la misma manera.

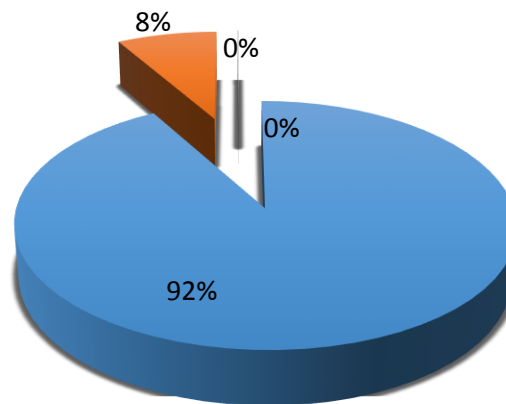
Durante el periodo analizado se recibieron PQRSD así:

TIPO DE PQRS	NUMERO
Peticiones	1460
Queja	5
Reclamo	46

Sugerencia	51
Felicitación	6
Derecho de petición	125
TOTAL	1693

Se verificó la oportunidad de respuesta encontrando lo siguiente:

DESCRIPCION	NUMERO
PQRSD respondidas oportunamente	1555
PQRSD respondidas fuera de los término	137
PQRSD sin respuesta con términos vencidos	1
PQRSD sin respuesta con términos vigentes	0
Total PQRSD	1693



- PQRSD respondidas oportunamente
- PQRSD respondidas fuera de los términos
- PQRSD sin respuesta con términos vencidos
- PQRSD sin respuesta con términos vigentes

La oportunidad general en PQRSD para el periodo evaluado correspondió a un 92%, comparando estos resultados con los del primer semestre de 2019, de las PQRs se respondió oportunamente un 71% y se evidencia una mejor oportunidad en la respuesta la cual aumento en un 21%. En el informe se reportan una PQRSD sin respuesta y con términos vencidos.

Tiempo de Respuesta por Dependencia

DEPENDENCIA	0 - 7 DÍAS	8 - 15 DÍAS	16- 30	MÁS DE 30 DÍAS	TOTAL PQRS
Oficina Asesora de Control Interno	2	2	1	0	5
Oficina Asesora de Planeación	27	17	9	2	55
Oficina de Comunicaciones	4	1	0	0	5
Secretaría de Desarrollo Institucional	30	36	26	3	95
Secretaría de Gobierno y Convivencia	223	72	11		306
Secretaría Jurídica y de Asuntos Legales	10	25	17	5	57
Secretaría de Infraestructura y Obra Pública	15	28	15	6	64
Secretaría de Desarrollo Territorial y Urbanismo	197	91	25	11	324
Secretaría de Protección Social	82	37	12	0	131
Secretaría de Desarrollo Económico y Medio Ambiente	63	24	5	1	93
Secretaría de Hacienda	160	76	33	4	273
Secretaría de Desarrollo Educativo	35	43	5	0	83
Despacho Municipal	154	43	5	0	202
TOTAL	1002	495	164	32	1693

Se analizaron los tiempos de respuesta y se identificaron las oficinas que presentan fallas, tiempos críticos e incumplimiento de la oportunidad en la respuesta así: Secretaria de Desarrollo Territorial y Urbanismo, Secretaria de Gobierno y Convivencia, Secretaria de Desarrollo Institucional, Secretaria de Protección Social, Secretaria de Hacienda, Secretaria de Desarrollo Educativo, Secretaria de Desarrollo Económico y Medio Ambiente, Secretaria de Infraestructura y Obra Pública, Secretaria Jurídica y de Asuntos Legales, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Comunicaciones, Oficina Asesora de Control Interno.

La dependencia que más recibe PQRS es la Secretaria de Desarrollo Territorial y Urbanismo, con un 19.14% y la Secretaria de Gobierno y Convivencia con un 18.07%.

El 65% de las PQRS recibidas se concentran en 4 dependencias de la administración Municipal, el Despacho Municipal, Secretaria de Hacienda, Secretaria de Gobierno y Convivencia y la Secretaria de Desarrollo Territorial y Urbanismo.

Las oficinas que menos PQRS reciben son: La Oficina de Prensa y Comunicaciones y la Oficina Asesora de Control Interno cada una con 5 PQRS.

El seguimiento y control a las PQRS que se realiza por parte de la Secretaria de Desarrollo Institucional, ha surtido efecto debido a que se disminuyó el porcentaje de respuestas a las PQRS, fuera de los términos, sin embargo hay que seguir tomando medidas debido a que el 8.4% de las PQRS fueron contestadas a destiempo, aun cuando todos los servidores públicos tienen todo el conocimiento de la respuesta parcial, para incumplir con los términos establecidos por ley y los respectivos términos establecidos para las respuestas a cada PQRS según lo solicitado por el ciudadano.

Se continuaron con los informes reiterativos semanales a cada una de las dependencias a través de correo electrónico, con copia a la Oficina de Control Interno, Secretaria de Desarrollo Institucional, y al Despacho de la Alcaldesa, y a la Oficina de Control Interno en donde se les recuerda el envío oportuno de las respuestas en lo que corresponde al periodo evaluado.

Se evidencia que la mayor cantidad de PQRS recibidas de la Administración Municipal de Tenjo, corresponden a peticiones y derechos de petición, con un total de 1585 que corresponde al 93% del total de las PQRS recibidas.

Comparativo Términos de Respuesta a PQRS	%	
	II SEMESTRE 2019	I SEMESTRE 2020
PQRS con respuesta oportuna	83.4%	91,6%
PQRS con respuesta fuera de términos	16.6%	8,4%
PQRS sin respuesta con términos vencidos	0%	0,1%
PQRS sin respuesta con términos vigentes	0%	0,0%
TOTAL PQRS	100%	100%

Es importante resaltar que de acuerdo con las estadísticas del I semestre del 2020 respecto a las estadísticas del II semestre del 2019, se evidencio un aumento del 8.2% oportunidad de respuesta de PQRS, lo que representa una buen seguimiento y gestión de las dependencias de la administración municipal.

5. CONCLUSIONES.

La entidad ha dispuesto y socializado varios mecanismos de recepción de PQRS, los cuales siguen funcionando de manera adecuada.

La Secretaria de Desarrollo Institucional a través de la profesional de Atención Ciudadana, continua haciendo el seguimiento a las respuestas y generando informes semanales y mensuales.

Se definió la inclusión, registro y control de los derechos de petición en el SISTEMA DE PQRS, lo cual facilito el seguimiento en lo referente a derechos de petición.

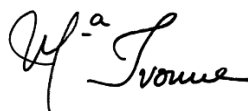
6. RECOMENDACIONES:

Realizar socialización permanente de los cambios realizados el sistema de PQRS.

Revisar y ajustar en cada dependencia, los mecanismos internos de seguimiento y control de PQRS.

Adoptar las medidas pertinentes, respecto de las dependencias que persisten en el incumplimiento en la oportunidad de respuesta.

Se firma en Tenjo Cundinamarca, a los 06 días del mes de octubre de 2020.



MARIA IVONNE IMBACUAN BERNAL.

Directora de Control Interno.
Alcaldía Municipal de Tenjo