

**INFORME DE SEGUIMIENTO SISTEMA PQRS Y
DERECHOS DE PETICION I SEMESTRE 2019**

(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 2019.
- 3. METODOLOGIA:** Para evidenciar el cumplimiento se realiza la revisión y análisis del informe del sistema de PQRS, recibido de parte de la Secretaria de Desarrollo Institucional.
- 4. SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PQRS:**

La Alcaldía Municipal de Tenjo, cuenta con siete mecanismos de recepción de PQRS, Línea telefónica, Línea fax, Buzón PQRS, Correspondencia, 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 del Alcalde, se definió incluir el registro y control de los derechos de petición en el SISTEMA DE PQRS, 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.

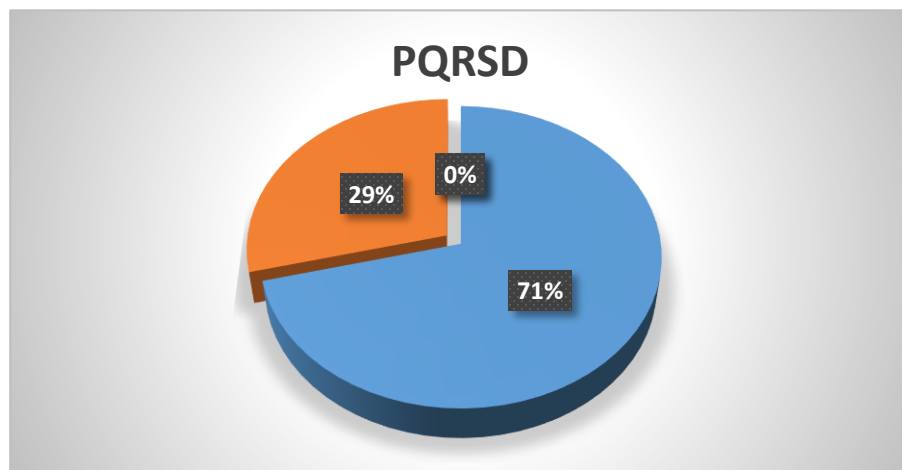
Durante el periodo analizado se recibieron PQRS así:

TIPO DE PQRS	NUMERO
Peticiones	1275
Queja	13
Reclamo	44
Sugerencia	4
Felicitación	14
Derecho de petición	211
TOTAL	1561

Se verificó la oportunidad de respuesta encontrando lo siguiente:

DESCRIPCION	NUMERO
Total PQRSD	1561
PQRSD respondidas oportunamente	1110
PQRSD respondidas fuera de los término	451
PQRSD sin respuesta con términos vencidos	0
PQRSD sin respuesta con términos vigentes	0

La oportunidad general en PQRSD para el periodo evaluado correspondió a un 71%, comparando estos resultados con los del



primer semestre de 2019, de las PQRS se respondió oportunamente un 73% y se evidencio un retroceso en la oportunidad la cual aumento en un 15%. En derechos de petición se respondió oportunamente el 75% se evidenció disminución en un 2%. En el informe no se reportan PQRSD sin respuesta.

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, Desarrollo Educativo, Secretaria de Gobierno y Convivencia, Secretaria de Hacienda, Secretaria de Protección Social, Secretaria de Desarrollo Institucional, Secretaria de Desarrollo Económico y Medio Ambiente, Secretaria Jurídica y de Asuntos Legales, Secretaria de Infraestructura, Oficina Asesora de Planeación, Jurídica, Secretaria de Desarrollo Económico y Ambiente

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 calidad, continua haciendo el seguimiento a las respuestas y generando informes semanales y mensual.

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

En general del sistema PQRSD se respondió oportunamente un 71%, de las PQRS se evidencio una mejora en la oportunidad se aumentó en un 10%. En derechos de petición se evidenció disminución en un 2%.

No se reportaron PQRSD sin respuesta.

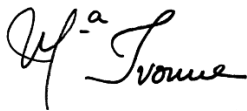
6. RECOMENDACIONES:

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

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

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 20 días del mes de enero de 2020.



MARIA IVONNE IMBACUAN BERNAL.

Directora de Control Interno.
Alcaldía Municipal de Tenjo.