

**INFORME DE SEGUIMIENTO SISTEMA PQRS Y  
DERECHOS DE PETICION II 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 julio a diciembre 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](mailto: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.

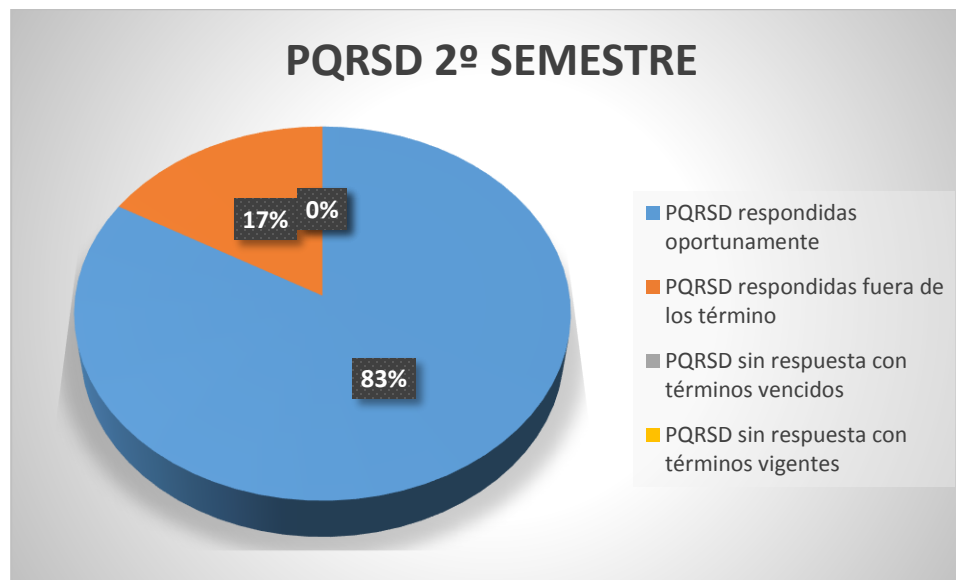
Durante el periodo analizado se recibieron PQRS así:

TIPO DE PQRS	NUMERO
Peticiones	1213
Queja	19
Reclamo	48

Sugerencia	4
Felicitación	17
Derecho de petición	193
<b>TOTAL</b>	<b>1494</b>

Se verificó la oportunidad de respuesta encontrando lo siguiente:

DESCRIPCION	NUMERO	%
Total PQRSD	1494	100
PQRSD respondidas oportunamente	1246	83.4
PQRSD respondidas fuera de los término	248	16.6
PQRSD sin respuesta con términos vencidos	0	0
PQRSD sin respuesta con términos vigentes	0	0



La oportunidad general en PQRSD para el periodo evaluado correspondió a un 83.4%, comparando estos resultados con los del primer semestre de 2019, de las PQRS se respondió oportunamente un 83.4% y se evidenció un retroceso en la oportunidad la cual aumento en un 12%. En derechos de petición se respondió oportunamente el 75% se evidenció disminución en un 3%. En el informe no se reportan PQRSD sin respuesta.

DEPENDENCIA	0 - 7 DIAS		8-15 DIAS		MAS DE 16 DIAS		TOTAL PQRS	
	I SEM	II SEM	I SEM	II SEM	I SEM	II SEM	I SEM	II SEM
Oficina Asesora de Control Interno	1	1	4	0	0	1	5	2
Oficina Asesora de Planeación	4	65	5	14	4	2	13	81
Oficina de Comunicaciones	1	6	2	1	0	0	3	7
Secretaria de Desarrollo Económico y Medio Ambiente	50	61	39	39	26	14	115	114
Secretaria de Desarrollo Educativo	27	39	44	58	57	32	128	129
Secretaria de Desarrollo Institucional	71	51	81	41	34	9	186	101
Secretaria de Desarrollo Territorial y Urbanismo	93	146	96	101	132	37	321	284
Secretaria de Gobierno y Convivencia	187	154	60	70	49	42	296	266
Secretaria de Hacienda	54	79	52	54	49	17	155	150
Secretaria de Infraestructura y Obra Pública	20	24	71	62	6	32	97	118
Secretaria de Protección Social	92	118	33	31	34	21	159	170
Secretaria Jurídica y de Asuntos Legales	37	30	35	29	11	13	83	72
<b>TOTAL</b>	<b>637</b>	<b>774</b>	<b>522</b>	<b>500</b>	<b>402</b>	<b>220</b>	<b>1561</b>	<b>1494</b>

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.

## 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.



SC-CER661170



SO-SC-CER661170

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

En general del sistema PQRSD se respondió oportunamente un 83.4%, de las PQRS se evidenció un retroceso en la oportunidad de respuesta un 20%. En derechos de petición se evidenció disminución en un 3%.

No reportaron PQRSD sin respuesta para este periodo.

## 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 marzo de 2020.



### **MARIA IVONNE IMBACUAN BERNAL.**

Directora de Control Interno.  
Alcaldía Municipal de Tenjo.