

## INFORME DE SEGUIMIENTO SISTEMA PQRS Y DERECHOS DE PETICIÓN I SEMESTRE 2021

(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 2021.
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](mailto:contactenos@tenjo-cundinamarca.gov.co).

Adicionalmente existen canales de atención virtual, para lograr mayor acercamiento con el ciudadano:

Chat – Página Web: <http://186.28.255.235:8080/chat/>

- Whats app corporativo: 3154335187
- Facebook: [https://www.facebook.com/alcaldia.tenjo?ref=tn\\_tnmn](https://www.facebook.com/alcaldia.tenjo?ref=tn_tnmn).
- Twitter: <https://twitter.com/AlcaldiaTenjo>
- YouTube: <https://www.youtube.com/channel/UCr4hFwSVPnxQm6-LJNUDL2Q>
- Instagram: <https://instagram.com/alcaldiatenjo?igshid=1a4hz2ko3pm1>

Todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y/o Derechos de Petición son radicados por el Centro Integral de Servicios Administrativo de Tenjo, a los cuales se le asigna un numero único de radicado consecutivo y se realiza el trámite de distribución a la(s) dependencia(s) a quienes va dirigida la PQRSD, y el Sistema de Gestión Documental Orfeo, lleva el registro de la fecha, radicado, el tipo de PQRSD, tiempos de respuesta y trazabilidad del documento.

En el sistema de gestión de calidad está establecido el procedimiento interno de las PQRSD - MACPR001, a fin de estandarizar las actividades que se requieren para la recepción, radicar, direccionar, registrar, reasignar, hacer seguimiento y emitir respuesta a oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y derechos de petición interpuestos ante la Alcaldía Municipal de Tenjo.

Durante todo el semestre el Sistema de Gestión Documental Orfeo, genera alertas a los correos electrónicos de cada uno de los funcionarios, enviando mensajes de alarma para las PQRSD que estaban próximas a vencer y vencidas. Adicionalmente el sistema tiene semaforización, indicando en verde aquellos documentos que están con tiempo para responder, en amarillo cuando están próximos a vencerse (a 3 días) y en rojo aquellos documentos que están vencidos.

Durante el periodo analizado se recibieron PQRSD así:

**TABLA 1. TIPO DE PQRSD RECIBIDAS**

PQRSD Recibidas I Semestre 2021		
TIPO DOCUMENTAL	CANTIDAD	%
Reclamo	8	0,4%
Denuncia	35	1,8%
Derecho de petición	123	6,3%
Petición	1779	90,7%
Queja	13	0,7%
Sugerencias	3	0,2%
<b>TOTAL</b>	<b>1961</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema de Gestión Documental Orfeo

**TABLA 2. TIPO DE PQRSD RECIBIDAS POR MES**

PQRSD Recibidas por mes							
Tipo PQRSD / Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Reclamo	2	0	2	0	1	3	8
Denuncia	11	9	2	3	2	8	35
Derecho de petición	27	29	18	26	10	13	123
Petición	237	321	399	300	256	266	1779
Queja	1	5	2	3	1	1	13
Sugerencias	3	0	0	0	0	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>281</b>	<b>364</b>	<b>423</b>	<b>332</b>	<b>270</b>	<b>291</b>	<b>1961</b>

Fuente: Sistema de Gestión Documental Orfeo

**TABLA 3. CANTIDAD POR DEPENDENCIA DE PQRSD RECIBIDAS**

DEPENDENCIA	CANTIDAD
Despacho del alcalde	125
Oficina de asesora de control interno	2
Oficina de prensa y comunicaciones	5
Secretaria de desarrollo economico y medio ambiente	97
Secretaria de desarrollo educativo	60
Secretaria de desarrollo institucional	72
Secretaria de gobierno y convivencia	369
Secretaria de hacienda	445
Secretaria de infraestructura y obras publicas	100
Secretaria de planeación y desarrollo territorial	69
Secretaria de protección social	91
Secretaria de urbanismo	429
Secretaria jurídica y asuntos legales	97
<b>TOTAL</b>	<b>1961</b>

Fuente: Sistema de Gestión Documental Orfeo

Se verificó la oportunidad de respuesta encontrando lo siguiente:

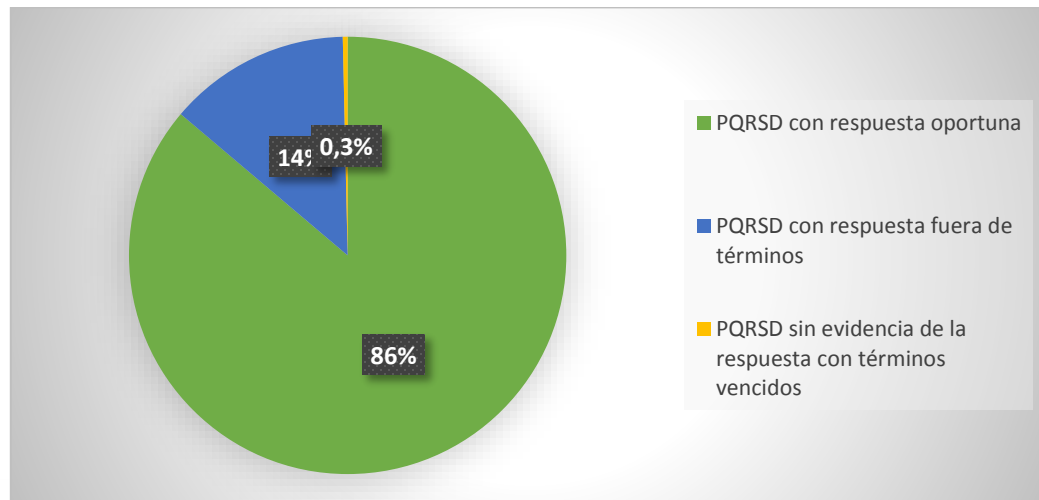
**TABLA 4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA I SEMESTRE 2021**

DESCRIPCION	CANTIDAD	%
PQRSD con respuesta oportuna	1690	86,18%
PQRSD con respuesta fuera de términos	264	13,46%
PQRSD sin evidencia de la respuesta con términos vencidos	7	0,36%
PQRSD sin evidencia de la respuesta con términos vigentes	0	0,00%
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>1961</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema de Gestión Documental Orfeo

La oportunidad general en PQRSD para el periodo evaluado correspondió a un 86.18%, comparando estos resultados con los del segundo semestre de 2020, de las PQRS se respondió oportunamente un 95.4% se evidencia una disminución en la PQRSD con respuesta oportuna en un 9.22% y un aumento en las PQRSD con respuestas fuera de términos de 9.6%. En el informe se reportan 7 PQRSD sin evidencia de la respuesta por la Secretaria Jurídica y Asuntos Legales.

**GRAFICA 1. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRSD**



Se analizaron los tiempos de respuesta y se identificaron las oficinas que presentan fallas, tiempos críticos e incumplimiento de la oportunidad en la respuesta son:

**TABLA 5. OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS PQRSD.**

Dependencia	Oportunidad Respuesta
Secretaria de infraestructura y obras publicas	67%
Secretaria jurídica y asuntos legales	69%
Secretaria de desarrollo institucional	79%
Oficina de prensa y comunicaciones	80%
Despacho del alcalde	81%
Secretaria de planeación y desarrollo territorial	83%
Secretaria de hacienda	85%
Secretaria de urbanismo	89%
Secretaria de desarrollo educativo	90%
Secretaria de protección social	90%
Secretaria de desarrollo económico y medio ambiente	95%
Secretaria de gobierno y convivencia	95%
Oficina de asesora de control interno	100%

Fuente: Sistema de Gestión Documental Orfeo

Se evidencia que la mayor cantidad de PQRS recibidas en la Administración Municipal corresponden a peticiones y derechos de petición con un total de 1902 equivalente al 96.99% del total de las PQRS recibidas.

**TABLA 6. PQRSD CON RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS**

DEPENDENCIA	CANTIDAD
Despacho del alcalde	24
Oficina de prensa y comunicaciones	1
Secretaria de desarrollo económico y medio ambiente	5
Secretaria de desarrollo educativo	6
Secretaria de desarrollo institucional	15
Secretaria de gobierno y convivencia	19
Secretaria de hacienda	68
Secretaria de infraestructura y obras publicas	33
Secretaria de planeación y desarrollo territorial	11

DEPENDENCIA	CANTIDAD
Secretaria de protección social	9
Secretaria de urbanismo	49
Secretaria jurídica y asuntos legales	23
<b>TOTAL</b>	<b>263</b>

Fuente: Sistema de Gestión Documental Orfeo

Así mismo, en cuanto a las PQRSD que se evidenciaron sin respuesta y con términos vencidos, represento el 0.36% del total de PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2021:

## 5. CONCLUSIONES.

El Sistema de Gestión Documental ORFEO, el cual permite tener la trazabilidad de los documentos, al interior de la administración, este sistema genera alarmas automáticas, desde la radicación, cuando están próximos a vencer y 3 días antes del vencimiento envía las alertas diarias, así cada funcionario responsables está enterado..

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

Se evidencia que la mayor cantidad de PQRS recibidas en la Administración Municipal corresponden a peticiones y derechos de petición con un total de 1902 equivalente al 96.99% del total de las PQRS recibidas.

Las dependencias que más PQRSD reciben es la Secretaría de Hacienda con un 22.7%, Secretaría de Urbanismo con 21.8% y Secretaría de gobierno y convivencia con 18.8% del total de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, derechos de petición y sugerencias, concentrándose en 3 dependencias la asignación de PQRSD de la Alcaldía con un porcentaje del 63.3.

Se reportaron 7 PQRSD sin respuesta para este periodo por parte de la Secretaria Jurídica y de Asuntos Legales, fue la única dependencia que al cierre semestral se reportó la no evidencia de respuesta a siete peticiones con los números de radicados: 202110210005674, 202110210019514, 202110210020074, 202110210025654, 202110210030764, 202110210033254 y 202110210040454.



## 6. RECOMENDACIONES:

- Fortalecer las competencias de los diferentes responsables en el registro y la asignación de las solicitudes ciudadanas en el aplicativo ORFEO existente en la entidad, para que tengan el entrenamiento adecuado y poder cumplir con el trámite oportuno, desde el ingreso hasta la finalización y cierre de la solicitud
- Tramitar oportunamente por los canales dispuestos, las PQRSD recepcionadas, garantizando el correcto direccionamiento y seguimiento, para responder en los términos establecidos por la Ley y la Política de Servicio al Ciudadano, contemplada en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
- Promover la cultura de autocontrol aplicada al trámite de las PQRSD, realizando las acciones de verificación del cumplimiento de los términos de respuesta y verificando los controles establecidos, para minimizar la materialización del riesgo de respuestas extemporáneas a los ciudadanos y grupos de valor, que puedan generar acciones legales por parte de los peticionarios con las consecuentes sanciones y pérdida de imagen institucional.
- Hacer uso del mecanismo de la prórroga, cuando proceda conforme a lo establecido en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011 o nuevo Código Contencioso Administrativo, que fue modificado por la ley 1755 de 2015, para dar respuesta al petionario sin vulnerar su derecho fundamental al acceso a la información y a la resolución oportuna de sus solicitudes.

Se firma en Tenjo Cundinamarca, a los 24 días del mes de septiembre de 2021.



**MARIA IVONNE IMBACUAN BERNAL**  
Directora de Control Interno.  
Alcaldía Municipal de Tenjo