

INFORME DE SEGUIMIENTO SISTEMA PQRS Y DERECHOS DE PETICION II 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 julio a diciembre de 2020.
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.

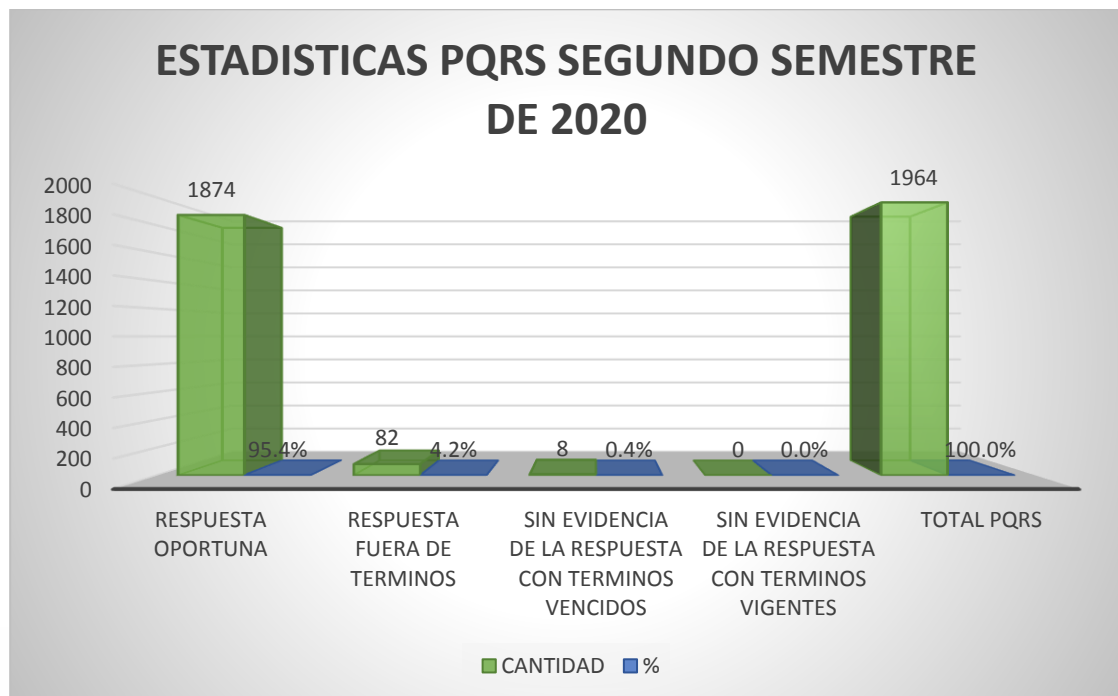
Durante el semestre revisado según la directriz de la Alcaldesa, se definió incluir el registro y control de los derechos de petición en el SISTEMA DE PQRS, por tal motivo en este periodo el informe se recibió de manera consolidada y por lo tanto la revisión y el presente informe de seguimiento se presentan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

Durante el periodo analizado se recibieron PQRS así:

TIPO DE PQRS	NUMERO
Peticiones	1722
Queja	15
Reclamo	9
Sugerencia	63
Felicitación	7
Derecho de petición	148
TOTAL	1964

Se verificó la oportunidad de respuesta encontrando lo siguiente:

DESCRIPCION	NUMERO	%
Total PQRSD	1964	100
PQRSD respondidas oportunamente	1874	95.4
PQRSD respondidas fuera de los término	82	4.2
PQRSD sin respuesta con términos vencidos	8	0,4
PQRSD sin respuesta con términos vigentes	0	0



La oportunidad general en PQRSD para el periodo evaluado correspondió a un 95.4%, comparando estos resultados con los del primer semestre de 2020, de las PQRS se respondió oportunamente un 91,6% y se evidencio una mejora en la oportunidad la cual aumento en un 3.8%. En el informe se reportan PQRSD sin evidencia de la respuesta por la Secretaria Jurídica y Asuntos Legales.

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
Despacho Municipal	154	140	43	39	5	11	202	190
Oficina Asesora de Control Interno	2	4	2	0	1	1	5	5
Oficina de Prensa y Comunicaciones	4	4	1	0	0	0	5	4
Secretaria de Desarrollo Institucional	30	44	36	18	29	20	95	82
Secretaria de Protección Social	82	63	37	29	12	25	131	117
Secretaria de Hacienda	160	170	76	92	37	49	273	311
Secretaria de Urbanismo	197	208	91	147	35	136	323	491
Secretaria de Desarrollo Económico y Medio Ambiente	63	89	24	42	6	11	93	142
Secretaria de Desarrollo Educativo	35	45	43	20	5	15	83	80
Secretaria de Gobierno y Convivencia	223	240	72	69	11	15	306	324
Secretaria de Infraestructura y Obra Pública	15	35	28	28	21	45	64	108
Secretaria de Planeación y Desarrollo Territorial	27	20	17	12	11	3	55	35
Secretaria Jurídica y de Asuntos Legales	10	27	25	13	22	27	57	67
TOTAL	1002	1089	495	509	195	358	1692	1956

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 con un 25%, la Secretaria de Gobierno y Convivencia con un 16.5% y la Secretaria de Hacienda con el 15.8%,

El 67% de las PQRS recepcionadas se concentran en cuatro dependencias de la administración Municipal así: Despacho Municipal, Secretaria de Hacienda, Secretaria de Gobierno y Convivencia y la Secretaria de Desarrollo Territorial y Urbanismo.

Se evidencia que la mayor cantidad de PQRS recibidas en la Administración Municipal corresponden a peticiones y derechos de petición con un total de 1870 equivalente al 95,2% del total de las PQRS recibidas.

CUADRO RESUMEN DE PQRS POR SECRETARIAS

DEPENDENCIA	DERECHOS DE PETICION	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
Despacho Municipal	17	157	1		12	3
Oficina Asesora de Control Interno	1	4				
Oficina de Prensa y Comunicaciones		3		1		
Secretaria de Desarrollo Institucional	9	72	3	7	3	1
Secretaria de Protección Social	7	103	2	1	3	1
Secretaria de Hacienda	32	276			3	
Secretaria de Urbanismo	34	450		5	2	
Secretaria de Desarrollo Económico y Medio Ambiente	11	123	1	1	6	
Secretaria de Desarrollo Educativo	5	61			12	2
Secretaria de Gobierno y Convivencia	19	295	4		6	
Secretaria de Infraestructura y Obra Pública	7	96		1	4	
Secretaria de Planeación y Desarrollo Territorial	3	29	3			
Secretaria Jurídica y de Asuntos Legales	6	66			3	
TOTAL	151	1735	14	16	54	7

5. CONCLUSIONES.

La entidad ha 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 al ciudadano, continua haciendo el seguimiento a las respuestas y generando informes semanales.

En general del sistema PQRS se respondió oportunamente un 95,4%, de las PQRS se evidencio una reducción del 4.2% en las respuestas dadas fuera de términos donde se refleja un buen control y seguimiento en las PQRS.

Se reportaron 8 PQRSD sin respuesta para este periodo por parte de la Secretaria Jurídica y de Asuntos Legales.

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 26 días del mes de mayo de 2021.



MARIA IVONNE IMBACUAN BERNAL

Directora de Control Interno.
Alcaldía Municipal de Tenjo.