

INFORME DE SEGUIMIENTO SISTEMA PQRS Y DERECHOS DE PETICIÓN II SEMESTRE 2018

(Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011)

(Circular externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor de Control Interno)

- 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.
- ALCANCE:** Se realizó revisión de la información correspondiente al periodo comprendido entre los meses de julio a diciembre de 2018.
- METODOLOGIA:** Para evidenciar el cumplimiento se realiza la revisión y análisis del informe del sistema de PQRS, recibido de parte de la Secretaría de Desarrollo Institucional.
- 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:

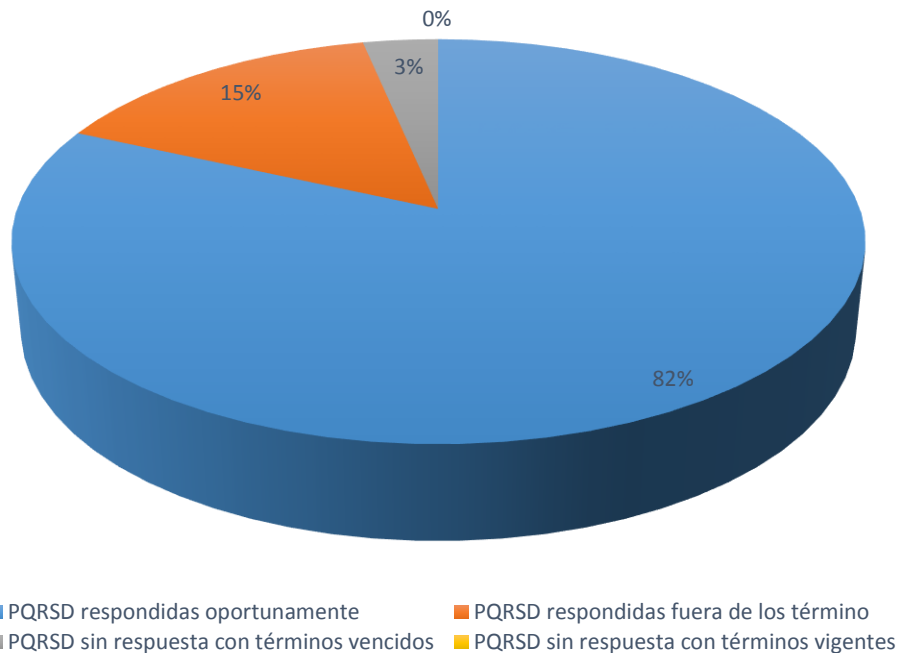
TIPO DE PQRS	NUMERO
Peticiones	222
Queja	13
Reclamo	22
Sugerencia	0
Felicitación	1
Derecho de petición	163
TOTAL	421

Se verificó la oportunidad de respuesta encontrando lo siguiente:

Dirección de Control Interno | Alcaldía Tenjo | www.tenjo-cundinamarca.gov.co
Calle 3 No. 3 - 86 / Código Postal 250201 / Tel: 8646471 - 8646806 - 8646337 Ext. 106
controlinterno@tenjo-cundinamarca.gov.co
Tenjo, Cundinamarca

DESCRIPCION	NUMERO	%
Total PQRSD	421	100
PQRSD respondidas oportunamente	344	82
PQRSD respondidas fuera de los término	63	15
PQRSD sin respuesta con términos vencidos	14	3
PQRSD sin respuesta con términos vigentes	0	0

TOTAL PQRSD RECEPCIONADAS



La oportunidad general en PQRSD para el periodo evaluado correspondió a un 82%, comparando estos resultados con los del primer semestre de 2018, de las PQRS se respondió oportunamente un 89% 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		16-20 DIAS		21-33 DIAS		TOTAL PQRSD	
	I SEM	II SEM	I SEM	II SEM	I SEM	II SEM	I SEM	II SEM	I SEM	II SEM
DESPACHO	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0
JURIDICA	6	5	9	11	1	1	1	0	17	17
PLANEACION	10	44	27	26	3	9	1	7	41	86
GOBIERNO	40	61	16	38	10	11	6	2	72	112
EDUCACION	3	11	6	4	1	0	0	1	10	16
INFRAESTRUCTURA	6	6	19	34	0	0	0	1	25	41
ECONOMICO	6	9	0	10	1	2	0	0	7	21
PROTECCION	10	16	10	5	1	4	1	1	22	26
HACIENDA	19	14	30	20	1	9	0	3	50	46
INSTITUCIONAL	18	13	8	23	2	4	0	2	28	42
TOTAL	120	179	125	171	20	40	9	17	274	407

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 Gobierno, Departamento Administrativo de Planeación, Secretaria de Hacienda, Secretaria de Desarrollo Institucional, Secretaria de Infraestructura, Secretaria de Protección Social, Secretaria de Desarrollo Económico y Ambiente, Oficina Asesora Jurídica, Secretaria de Educación y Cultura.

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 mensuales.

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 82%, de las PQRs se evidenció un retroceso en la oportunidad de respuesta un 20%. En derechos de petición se evidenció disminución en un 3%.

Se reportaron 14 PQRSD sin respuesta para este periodo.

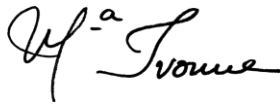
6. RECOMENDACIONES:

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 10 días del mes de abril de 2019.



MARIA IVONNE IMBACUAN BERNAL.

Directora de Control Interno.

Alcaldía Municipal de Tenjo.