



**INFORME DE SEGUIMIENTO SISTEMA PQRS Y
DERECHOS DE PETICION I SEMESTRE 2014**

(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 quejas, sugerencias y reclamos, sugerencias, así como también de los derechos de petición formulados por la comunidad y 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 2014.
3. **METODOLOGIA:** Para evidenciar el cumplimiento de la norma se tuvo en cuenta las técnicas de auditoría generalmente aceptadas tales como la observación, revisión documental, comprobación selectiva, entrevista.

Verificación del informe del sistema de PQRS, consolidado de recepción de PQRS.
Verificación relación de derechos de petición.

4. SEGUIMIENTO:

4.1. SEGUIMIENTO AL SISTEMA PQRS:

La Alcaldía Municipal de Tenjo, cuenta con seis mecanismos de recepción de PQRS, Línea telefónica, Línea fax, Buzón PQRS, Correspondencia, Página web, Correo electrónico institucional: contactenos@tenjo-cundinamarca.gov.co, se evidencio que el mecanismo más usado por la comunidad es por correspondencia.

Se cuenta con dos mecanismos de respuesta de PQRS, oficio a la dirección suministrada o correo electrónico, en caso de ser anónimo Calidad será el área encargada de dar a conocer al usuario la respuesta.

Durante el periodo auditado se recepcionaron 140 PQRS así:

TIPO DE PQRS	NUMERO
Petición	117
Queja	22
Sugerencia	1
TOTAL	140

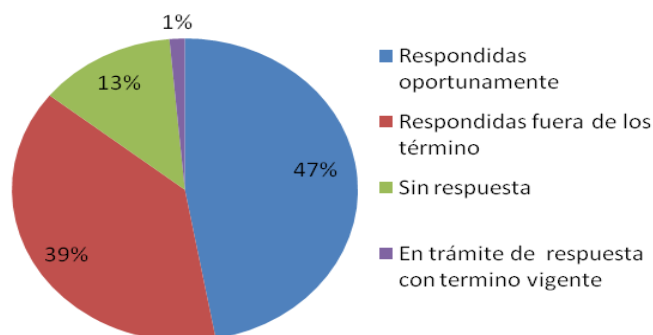
Se verifico la oportunidad de respuesta encontrando lo siguiente:

DESCRIPCION	NUMERO
Total PQRS	140
PQRS respondidas oportunamente	66
PQRS respondidas fuera de los término	54
PQRS sin respuesta	18
PQRS en trámite de respuesta con termino vigente	2

“HONESTIDAD, CAMBIO Y RESULTADOS PARA LA PROSPERIDAD”



Departamento de Cundinamarca
Municipio de Tenjo
Oficina de Control Interno



Se evidencio que se cumplió la oportunidad en la respuesta únicamente en el 39% de las PQRs.

4.2. SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICION:

La Alcaldía Municipal de Tenjo, recibe los derechos de petición en la oficina de correspondencia, donde se realiza el registro de los mismos y direccionamiento a las diferentes oficinas, para los que lleguen por otros medios como correo electrónico no existe mecanismo de registro.

Durante el primer semestre de la vigencia, se recibieron 143 derechos de petición en medio físico así:

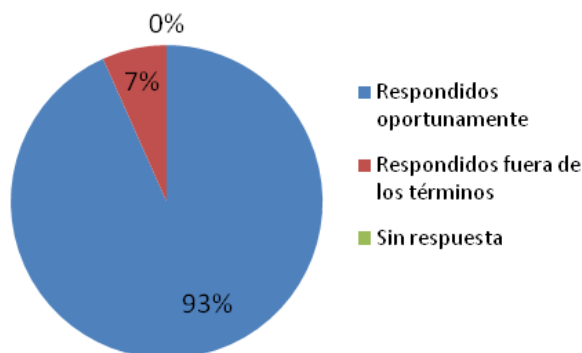
MES	NUMERO
Enero	21
Febrero	27
Marzo	17
Abril	35
Mayo	27
Junio	16

Existe una relación de derechos de petición en correspondencia, no hay un control o mecanismo centralizado de seguimiento al cumplimiento de términos en la respuesta de los mismos, actualmente cada dependencia hace el control de las respuestas a través de múltiples mecanismos, por tal motivo se hizo seguimiento a una muestra del 10% de los derechos de petición recibidos, con el objetivo de evaluar la oportunidad de las respuestas y cumplimiento de términos de Ley.

Se verifico la oportunidad de respuesta encontrando lo siguiente

DESCRIPCION	NUMERO
Total muestra	15
Derechos de petición respondidos oportunamente	11
Derechos de petición respondidos fuera de los término	1
Derechos de petición sin respuesta	0

“HONESTIDAD, CAMBIO Y RESULTADOS PARA LA PROSPERIDAD”



Se evidenció que se cumplió la oportunidad en la respuesta en el 93% de los derechos de petición de la muestra.

5. CONCLUSIONES

5.1. CONCLUSIONES SISTEMA PQRS.

La entidad ha dispuesto y socializado varios mecanismos de recepción de PQRS, los cuales están funcionando de manera adecuada, sin embargo es necesario aumentar los mecanismos de respuestas a las mismas.

En el procedimiento de respuesta de las PQRS de usuarios anónimos, el área de calidad se encarga de dar a conocer la respuesta al usuario, lo cual no permita garantizar el anonimato del usuario durante todo el trámite.

Aunque se hace monitoreo y seguimiento permanente a las respuestas de las PQRS, se detectó que en el 60% no se cumple con la oportunidad en la respuesta.

5.2. CONCLUSIONES DERECHOS DE PETICION.

La entidad está realizando el registro centralizado de los derechos de petición que se reciben en medio físicos, pero no existe un mecanismo centralizado de seguimiento a los mismos, ni a los que se reciban por otros medios.

El registro de derechos de petición no está publicado en la página web.

Una vez analizada la muestra de oportunidad en la respuesta a los derechos de petición recibidos, se puede concluir que en la Alcaldía de Tenjo, se evidenció que se responden oportunamente los derechos de petición en un 93%, pero aunque cada oficina tiene sus propios mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna, es necesario estandarizar los mecanismos y centralizar el seguimiento, para lograr mayor control y así mitigar el riesgo de respuestas fuera del término.

6. RECOMENDACIONES:

6.1. RECOMENDACIONES SISTEMA PQRS:

Aumentar los mecanismos de respuesta de PQRS.

Generar mecanismos de publicación de respuesta de PQRS de usuarios anónimos que permitan garantizar el anonimato el usuario.

Actualizar y adoptar formalmente el procedimiento, roles, responsables y términos de trámite interno de PQRS y socialización de los mismos en la entidad, así como

“HONESTIDAD, CAMBIO Y RESULTADOS PARA LA PROSPERIDAD”



**Departamento de Cundinamarca
Municipio de Tenjo
Oficina de Control Interno**



los puntos de control que permitan garantizar la oportunidad en la respuesta, entre los cuales se sugiere definir responsables o líderes del tema en cada oficina.

6.2. RECOMENDACIONES DERECHOS DE PETICION:

Se debe implementar un mecanismo centralizado de registro de los derechos de petición recibidos, por los distintos medios de recepción.

Establecer los procedimientos, roles y responsabilidades necesarios, para publicar periódicamente el registro de los derechos de petición en la página web de la Alcaldía, para garantizar el acceso a la comunidad a dicha información.

Se requiere centralizar el seguimiento a los derechos de petición, estandarizar los mecanismos de seguimiento establecidos en las diferentes oficinas de la Alcaldía y establecer responsabilidades de reporte de información, que permitan garantizar seguimiento a la oportunidad de las respuestas.

Se firma en Tenjo Cundinamarca, a los 28 días del mes de Julio de 2014.

MARCELA DELGADO GUARNIZO.

Jefe de Control Interno.

Alcaldía Municipal de Tenjo.

“HONESTIDAD, CAMBIO Y RESULTADOS PARA LA PROSPERIDAD”

Calle 3 No. 3 – 86 • Código Postal: 250201 • Teléfonos: 8646471 / 8646804 • Fax: 8646806
institucional@tenjo-cundinamarca.gov.co • www.tenjo-cundinamarca.gov.co
Tenjo - Cundinamarca