

Departamento de Cundinamarca
Municipio de Tenjo
Dirección de Control Interno



**INFORME DE SEGUIMIENTO SISTEMA PQRS Y
DERECHOS DE PETICION I SEMESTRE 2015**

(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 2015.
3. **METODOLOGIA:** Para evidenciar el cumplimiento se aplicaron técnicas de auditoría generalmente aceptadas tales como la observación, revisión documental, comprobación selectiva, entrevista.

Verificación del informe del sistema de PQRS.

Verificación de información del registro público de derechos de petición.

4. **SEGUIMIENTO:**

4.1. **SEGUIMIENTO AL SISTEMA PQRS:**

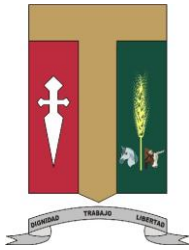
La Alcaldía Municipal de Tenjo, cuenta con seis mecanismos de recepción de PQRS, Línea telefónica, Línea fax, Buzón PQRS, Correspondencia, Página web, Correo electrónico institucional: contactenos@tenjo-cundinamarca.gov.co.

Se 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 cartelera.

Durante el periodo auditado se recepcionaron 129 PQRS así:

| TIPO DE PQRS | NUMERO |
|--------------|------------|
| Petición | 122 |
| Queja | 6 |
| Reclamo | 0 |
| Sugerencia | 0 |
| Felicitación | 1 |
| TOTAL | 129 |

“HONESTIDAD, CAMBIO Y RESULTADOS PARA LA PROSPERIDAD”

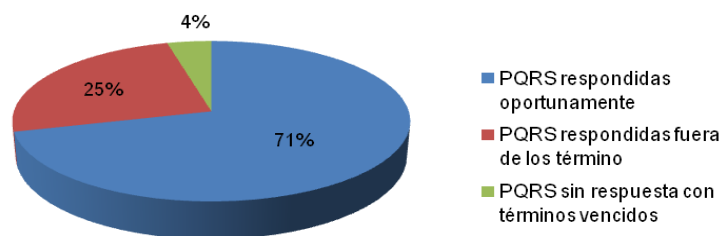


Departamento de Cundinamarca
Municipio de Tenjo
Dirección de Control Interno



Se verificó la oportunidad de respuesta encontrando lo siguiente:

| DESCRIPCION | NUMERO |
|--|--------|
| Total PQRS | 129 |
| PQRS respondidas oportunamente | 88 |
| PQRS respondidas fuera de los término | 31 |
| PQRS sin respuesta con términos vencidos | 5 |
| PQRS sin respuesta con términos vigentes | 5 |



Se evidenció que se cumplió la oportunidad en la respuesta en el 71%, comparando estos resultados con los del segundo semestre de 2014, se evidenció mejora, se presenta un aumento del 14% en la oportunidad en la respuesta y se disminuyó en un 8% la cantidad de PQRS sin respuesta.

Se analizaron los tiempos de respuesta y se identificaron las oficinas que presentan fallas y menor oportunidad en la respuesta así: Secretaría de Infraestructura, Departamento Administrativo de Planeación y la Secretaría de Protección Social. Se evidenció mejoras en los tiempos de respuesta en la Secretaría de Desarrollo Económico y Ambiente y en la Secretaría de Gobierno, la cual respondió oportunamente el 100% de PQRS recibidas.

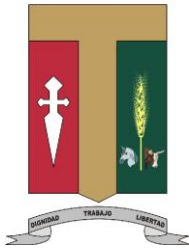
La totalidad de PQRS sin respuesta, corresponden a la Secretaría de Infraestructura reincidente en esta situación.

4.2. SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICION:

La Alcaldía Municipal de Tenjo, recibe los derechos de petición en físico y algunos por correo electrónico, todos se deben reportar a la oficina de correspondencia donde son registrados y posteriormente se realiza el direccionamiento a las diferentes oficinas.

Durante el primer semestre de la vigencia 2015, se recibieron 125 derechos de petición así:

“HONESTIDAD, CAMBIO Y RESULTADOS PARA LA PROSPERIDAD”



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

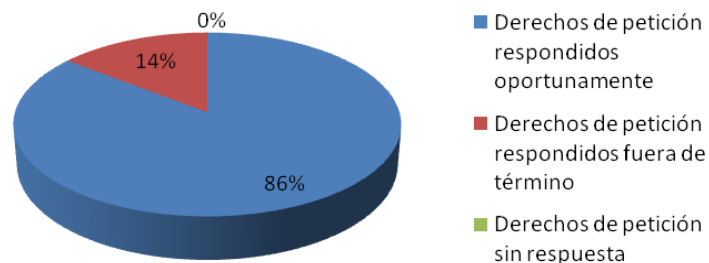


| MES | NUMERO |
|---------|--------|
| Enero | 18 |
| Febrero | 22 |
| Marzo | 19 |
| Abril | 21 |
| Mayo | 19 |
| Junio | 26 |

La Secretaria de Desarrollo Institucional, implementó el registro público de derechos de petición y está realizando la publicación mensual del mismo en la página web de la entidad, lo cual permitió hacer este seguimiento al 100% de 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 derechos de petición | 125 |
| Derechos de petición respondidos oportunamente | 107 |
| Derechos de petición respondidos fuera de término | 18 |
| Derechos de petición sin respuesta | 0 |

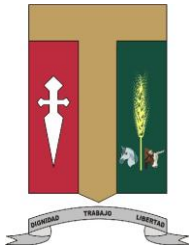


Se evidenció que se cumplió la oportunidad en la respuesta en el 86% de los derechos de petición.

Se analizaron los tiempos de respuesta de los 18 derechos de petición respondidos fuera de término, encontrando que el máximo de días fuera de término fue 27 de días y su distribución por # días fuera de término es la siguiente:

| # DIAS | NUMERO | PONCENTAJE |
|---------|--------|------------|
| 1 a 5 | 14 | 78% |
| 15 a 27 | 4 | 22% |

“HONESTIDAD, CAMBIO Y RESULTADOS PARA LA PROSPERIDAD”



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



Se encontró que las respuestas fuera de los términos se tramitaron en las siguientes dependencias: Oficina Asesora Jurídica, Secretaria de Infraestructura, Departamento Administrativo de Planeación.

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 respuesta.

La Secretaria de Desarrollo Institucional a través de la profesional de calidad, continua haciendo el seguimiento a las respuestas y generando informe mensual.

Para este semestre la profesional de calidad realizó actividades de sensibilización sobre la importancia del sistema de PQRS y de la oportunidad en la respuesta, desarrollando en conjunto con la Dirección de Control Interno, reuniones con las secretarías que presentaban mayor problemática en los tiempos de respuesta.

Se aumento en un 14 % la oportunidad en la respuesta, pero aun siguen presentándose casos de PQRS sin respuesta y/o con respuesta fuera de término.

Se analizaron los tiempos de respuesta y se identificaron las oficinas que presentan fallas en la oportunidad en la respuesta, se evidencio mejoras en los tiempos de respuesta de algunas Secretarías, destacándose la Secretaria de Gobierno que para este semestre respondió oportunamente el 100% de PQRS.

5.2. CONCLUSIONES DERECHOS DE PETICION.

Para este semestre la entidad a través de la Secretaria de Desarrollo Institucional, implementó el registro público de derechos de petición, lo cual permitió el acceso, la consulta por parte de la comunidad y hacer el seguimiento del presente informe al 100% de derechos de petición recibidos.

Se evidencio que se respondió oportunamente en un 86%, estos resultados no se consideran comparables con los de la anterior vigencia, porque durante 2014, se realizaron seguimientos a una muestra porque la información no permitía realizarlo a la totalidad.

“HONESTIDAD, CAMBIO Y RESULTADOS PARA LA PROSPERIDAD”



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



La centralización de la información a través del registro público de derechos de petición, genero un mayor control y mejoró el seguimiento, sin embargo no se respondió oportunamente un 14%, por tal razón se considera necesario fortalecer al interior de cada dependencia las acciones y mecanismos de seguimiento y control del cumplimiento de términos, especialmente en la Oficina Asesora Jurídica, Secretaria de Infraestructura y Departamento Administrativo de Planeación, donde se presentaron casos de incumplimiento de la oportunidad en las respuestas..

6. RECOMENDACIONES:

6.1. RECOMENDACIONES SISTEMA PQRS:

Se recomienda tomar medidas, dirigidas a las oficinas reincidentes, en no emitir respuesta o tramitar las respuestas fuera de término.

Se recomienda continuar con las reuniones de sensibilización acerca de la importancia del sistema de PQRS, términos, deberes y responsabilidades de los servidores públicos en el trámite de las PQRS.

6.2. RECOMENDACIONES DERECHOS DE PETICION:

Es importante continuar con el registro público de derechos de petición y su publicación mensual en la página web de la Alcaldía, garantizando así la consulta y seguimiento de parte de la comunidad.

Se requiere que las oficinas implementen mecanismos internos de seguimiento y control del cumplimiento de términos de respuesta.

Se firma en Tenjo Cundinamarca, a los 15 días del mes de Julio de 2015.

MARCELA DELGADO GUARNIZO.

Directora de Control Interno.
Alcaldía Municipal de Tenjo.

“HONESTIDAD, CAMBIO Y RESULTADOS PARA LA PROSPERIDAD”