

## INFORME DE SEGUIMIENTO SISTEMA PQRS Y DERECHOS DE PETICIÓN I SEMESTRE 2016

(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 2016.
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:

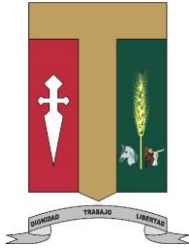
##### 4.1. SEGUIMIENTO AL SISTEMA PQRS:

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](mailto: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 PQRS así:

TIPO DE PQRS	NUMERO
Petición	145
Queja	3
Reclamo	17
Sugerencia	2
Felicitación	0
<b>TOTAL</b>	<b>167</b>

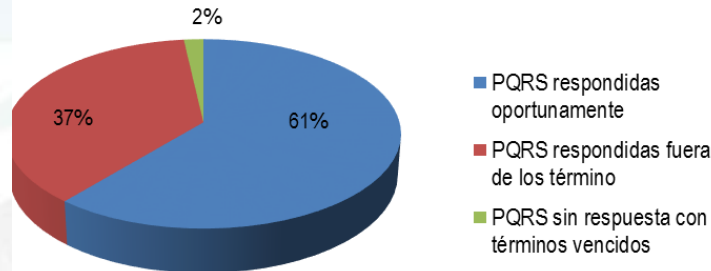


**Departamento de Cundinamarca  
Municipio de Tenjo  
Dirección de Control Interno**



Se verificó la oportunidad de respuesta encontrando lo siguiente:

DESCRIPCION	NUMERO
Total PQRS	167
PQRS respondidas oportunamente	102
PQRS respondidas fuera de los término	62
PQRS sin respuesta con términos vencidos	3
PQRS sin respuesta con términos vigentes	0



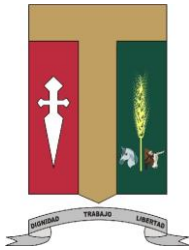
Se evidenció que se cumplió la oportunidad en la respuesta en el 61%, comparando estos resultados con los del segundo semestre de 2015, se mejoró en 1% en la oportunidad y se disminuyó un 2% las PQRS sin respuesta.

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: Departamento Administrativo de Planeación, Secretaría de Desarrollo Institucional, Oficina Asesora Jurídica, Secretaria de Infraestructura, Secretaria de Educación, Secretaria de Desarrollo Económico y Ambiente.

Se encontró que se continua cumpliendo la oportunidad en Despacho, ya q respondieron oportunamente el 100% de PQRS recibidas.

Las PQRS sin respuesta corresponden a Departamento Administrativo de Planeación y Secretaria de Desarrollo Institucional.

**TRABAJO - TRANSPARENCIA - SEGURIDAD**



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



#### 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.

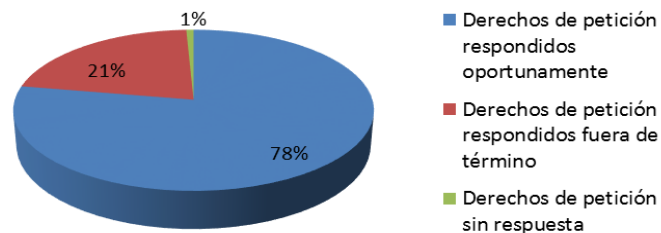
Durante el segundo semestre de la vigencia 2015, se recibieron 113 derechos de petición así:

MES	NUMERO
Enero	16
Febrero	20
Marzo	21
Abril	22
Mayo	16
Junio	40

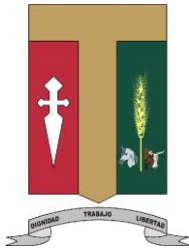
Se continúa con el registro público de derechos de petición y se está realizando la publicación mensual del mismo en la página web de la entidad, lo cual permitió hacer este seguimiento al 100% de los derechos de petición recibidos, con el objetivo de evaluar la oportunidad de las respuestas y cumplimiento de términos de Ley.

Se verificó la oportunidad de respuesta encontrando lo siguiente:

DESCRIPCION	NUMERO
Total derechos de petición	135
Derechos de petición respondidos oportunamente	105
Derechos de petición respondidos fuera de término	29
Derechos de petición sin respuesta	1



### TRABAJO - TRANSPARENCIA - SEGURIDAD



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



Se evidenció que se cumplió la oportunidad en la respuesta en el 78% de los derechos de petición comparativamente con los resultados del segundo semestre de 2015, se disminuyó en un 2% la oportunidad en la respuesta.

Se analizaron los tiempos de respuesta de los 29 derechos de petición respondidos fuera de término, encontrando que el máximo de días fuera de término fue 7 de días y su distribución por # días fuera de término es la siguiente:

# DIAS	NUMERO	POCENTAJE
1 a 5	19	66%
6 A 13	10	34%

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

## **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.

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

Se mejoró en un 1% la oportunidad en la respuesta, y disminuyo un 3% el número de PQRS sin respuesta, lo cual denota mejora pero persisten algunas falencias y falta de compromiso de las dependencias con el sistema.

### **5.2. CONCLUSIONES DERECHOS DE PETICION.**

Se evidenció que comparativamente con los resultados del II semestre de 2015, se disminuyó en un 2% la oportunidad en la respuesta de los derechos de petición.

La centralización de la información a través del registro público de derechos de petición, ha permitido un mayor control, sin embargo no se respondió oportunamente un 21%, lo cual denota ineficiencia de los controles de cumplimiento de términos, al interior de cada dependencia.

## **TRABAJO - TRANSPARENCIA - SEGURIDAD**



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



**6. RECOMENDACIONES:**

**6.1 RECOMENDACIONES SISTEMA PQRS:**

Se recomienda tomar medidas dirigidas a las oficinas reincidentes en el incumplimiento en la oportunidad de respuesta.

Continuar con las reuniones de sensibilización acerca de la importancia del sistema de PQRS y las responsabilidades de los servidores públicos en el trámite de las PQRS.

**6.2 RECOMENDACIONES DERECHOS DE PETICION:**

Implementar un mecanismo de seguimiento y control para verificar y mejorar los tiempos de respuesta.

Se recomienda evaluar y ajustar los mecanismos internos de seguimiento y control que garanticen la oportunidad en la respuesta de los derechos de petición.

Se firma en Tenjo Cundinamarca, a los 05 días del mes de agosto de 2016.

**MARCELA DELGADO GUARNIZO.**

Directora de Control Interno.

Alcaldía Municipal de Tenjo.

**TRABAJO - TRANSPARENCIA - SEGURIDAD**