

Departamento de Cundinamarca
Municipio de Tenjo
Dirección de Control Interno



**INFORME DE SEGUIMIENTO SISTEMA PQRS Y
DERECHOS DE PETICION II 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 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 2014.
3. **METODOLOGIA:** Para evidenciar el cumplimiento de se aplicaron 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:**

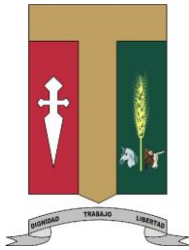
La Alcaldía Municipal de Tenjo, cuenta con seis mecanismos de recepción de PQRS, Línea telefónica, Línea fax, Buzón PQRS, Correspondencia, Página web, Correo electrónico institucional: contactenos@tenjo-cundinamarca.gov.co.

Se cuenta con tres mecanismos de respuesta de PQRS, oficio a la dirección suministrada, correo electrónico, en caso de ser anónimo se estableció un nuevo mecanismo de respuesta, estas respuestas se están publicando en cartelera, lo cual garantiza el anonimato del usuario durante todo el trámite.

Durante el periodo auditado se recepcionaron 178 PQRS así:

TIPO DE PQRS	NUMERO
Petición	162
Queja	13
Reclamo	2
Sugerencia	1
TOTAL	178

“HONESTIDAD, CAMBIO Y RESULTADOS PARA LA PROSPERIDAD”

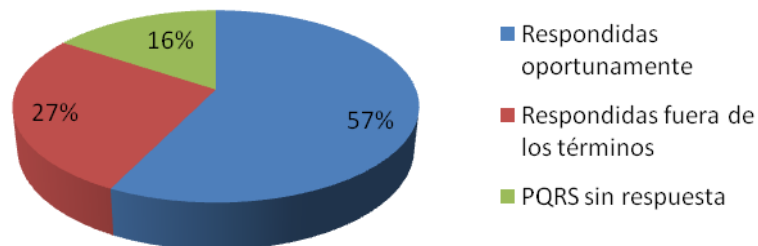


Departamento de Cundinamarca
Municipio de Tenjo
Dirección de Control Interno



Se verificó la oportunidad de respuesta encontrando lo siguiente:

DESCRIPCION	NUMERO
Total PQRS	178
PQRS respondidas oportunamente	102
PQRS respondidas fuera de los término	48
PQRS sin respuesta	28



Se evidenció que se cumplió la oportunidad en la respuesta únicamente en el 57%, comparando los resultados con los del primer semestre, se evidenció mejora, porque se presenta un aumento de 19% en la oportunidad en la respuesta.

Se analizaron los tiempos de respuesta y se identificaron las oficinas que presentan fallas y menor oportunidad en la respuesta así: Secretaría de Desarrollo Institucional, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Infraestructura, Secretaría de Desarrollo Económico y Ambiente.

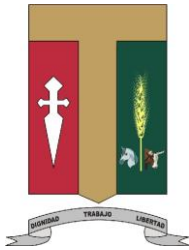
Las PQRS, sin respuesta corresponden a la Secretaría de Infraestructura reincidente en esta falencia, Secretaría de Desarrollo Económico y Ambiente, Secretaría de Protección Social, y la Oficina Asesora Jurídica.

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.

Durante el segundo semestre de la vigencia, se recibieron 98 derechos de petición en medio físico así:

“HONESTIDAD, CAMBIO Y RESULTADOS PARA LA PROSPERIDAD”



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



MES	NUMERO
Julio	9
Agosto	24
Septiembre	18
Octubre	20
Noviembre	12
Diciembre	15

Se hizo seguimiento a una muestra del 20% 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	19
Derechos de petición respondidos oportunamente	18
Derechos de petición respondidos fuera de término	1
Derechos de petición sin respuesta	0

Se evidencio que se cumplió la oportunidad en la respuesta en el 95% 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, realizó la implementación de un nuevo mecanismo de respuesta a través de la publicación en cartelera, lo cual está garantizando el anonimato del usuario durante todo el trámite.

Se evidencio mejora en los tiempos de respuesta, se aumento en un 19 % la oportunidad en la respuesta, pero aun siguen presentándose casos de PQRS sin respuesta y/o con respuesta fuera de término, se identificaron las oficinas que presentan fallas en la oportunidad en la respuesta.

“HONESTIDAD, CAMBIO Y RESULTADOS PARA LA PROSPERIDAD”



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



5.2. CONCLUSIONES DERECHOS DE PETICION.

Una vez analizada la muestra para identificar la oportunidad en la respuesta a los derechos de petición, se puede concluir que en la Alcaldía de Tenjo, se respondieron oportunamente los derechos de petición en un 95%.

Aunque cada oficina tiene sus propios mecanismos de seguimiento a las respuestas, es necesario hacer seguimiento centralizado y periódico, para lograr mayor control y así mitigar el riesgo de respuestas fuera de término.

6. RECOMENDACIONES:

6.1. RECOMENDACIONES SISTEMA PQRS:

Es importante aumentar los mecanismos de respuesta de PQRS.

Se requiere tomar acciones con las oficinas que mantuvieron durante la vigencia, fallas en la respuesta de las PQRS, se sugiere realizar reuniones de socialización del procedimiento y sensibilización acerca de los términos, deberes y responsabilidades de los servidores públicos, en la respuesta y trámite de las PQRS.

6.2. RECOMENDACIONES DERECHOS DE PETICION:

Es necesario realizar seguimiento centralizado y periódico, también se requiere implementar los procedimientos y acciones necesarias, para la publicación del registro público de los derechos de petición en la página web de la Alcaldía, facilitando así la consulta y seguimiento de parte de la comunidad.

Se firma en Tenjo Cundinamarca, a los 18 días del mes de febrero de 2015.

MARCELA DELGADO GUARNIZO.

Directora de Control Interno.

Alcaldía Municipal de Tenjo.

“HONESTIDAD, CAMBIO Y RESULTADOS PARA LA PROSPERIDAD”