

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

**INFORME DE SEGUIMIENTO SISTEMA PQRS Y
DERECHOS DE PETICION II 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 Julio a Diciembre 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:

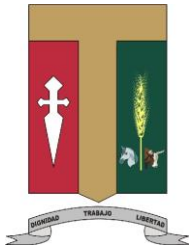
4.1. SEGUIMIENTO AL SISTEMA PQRS:

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 PQRS así:

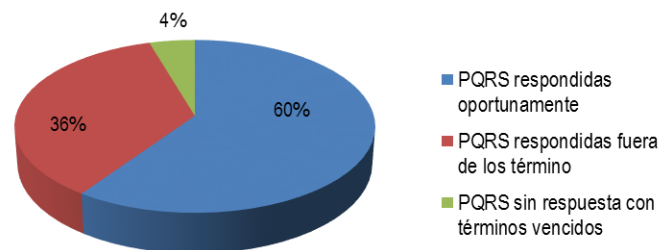
TIPO DE PQRS	NUMERO
Petición	87
Queja	9
Reclamo	3
Sugerencia	0
Felicitación	1
TOTAL	100



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

Se verificó la oportunidad de respuesta encontrando lo siguiente:

DESCRIPCION	NUMERO
Total PQRS	100
PQRS respondidas oportunamente	56
PQRS respondidas fuera de los término	39
PQRS sin respuesta con términos vencidos	5
PQRS sin respuesta con términos vigentes	0



Se evidenció que se cumplió la oportunidad en la respuesta en el 60%, comparando estos resultados con los del primer semestre de 2015, se evidenció una disminución del 11% y se mantiene un 5% de PQRS sin respuesta.

Se analizaron los tiempos de respuesta y se identificaron las oficinas que presentan fallas e incumplimiento de la oportunidad en la respuesta así: Secretaría de Infraestructura, Departamento Administrativo de Planeación, Secretaría de Protección Social, Secretaria de Educación, Secretaria de Hacienda.

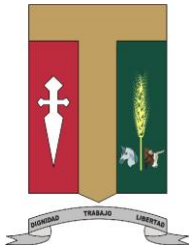
Se encontró que mejoraron los tiempos de respuesta en las Secretarías de Desarrollo Institucional, Gobierno y Despacho, quienes respondieron oportunamente el 100% de PQRS recibidas.

Las PQRS sin respuesta corresponden a Emsertenjo y la Oficina Asesora Jurídica.

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:



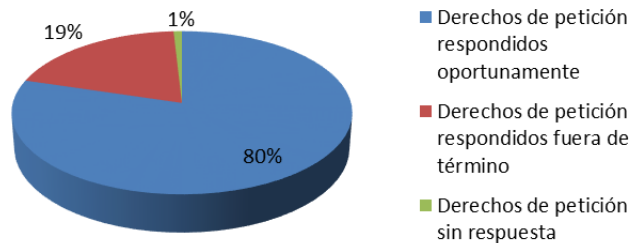
**Departamento de Cundinamarca
Municipio de Tenjo
Dirección de Control Interno**

MES	NUMERO
Enero	20
Febrero	21
Marzo	15
Abril	15
Mayo	24
Junio	18

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.

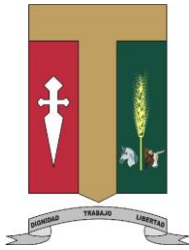
Se verifico la oportunidad de respuesta encontrando lo siguiente:

DESCRIPCION	NUMERO
Total derechos de petición	113
Derechos de petición respondidos oportunamente	99
Derechos de petición respondidos fuera de término	22
Derechos de petición sin respuesta	1



Se evidenció que se cumplió la oportunidad en la respuesta en el 80% de los derechos de petición comparativamente con los resultados del primer semestre se disminuyó en un 6% la oportunidad en la respuesta.

Se analizaron los tiempos de respuesta de los 22 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:



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

# DIAS	NUMERO	PONCENTAJE
1	4	18%
2-5	8	36%
6-7	10	46%

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.

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.

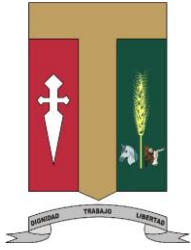
Se disminuyó en un 11% la oportunidad en la respuesta, y persiste el 5% de PQRS sin respuesta, lo cual denota falencias y disminución del compromiso de las dependencias con el sistema.

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 nuevamente, Secretarías de Desarrollo Institucional y Despacho quienes para este semestre respondieron oportunamente el 100% de las PQRS.

5.2. CONCLUSIONES DERECHOS DE PETICION.

Para este semestre la entidad a través de la Secretaria de Desarrollo Institucional, continuó 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 evidenció que de los derechos de petición comparativamente con los resultados del I semestre se disminuyó en un 6% la oportunidad en la respuesta.



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

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 19%, lo cual denota inexistencia de controles al cumplimiento de términos de respuesta al interior de cada dependencia, específicamente en Despacho, Departamento Administrativo de Planeación, Oficina Asesora Jurídica, Secretaria de Infraestructura, donde se presentaron casos de incumplimiento de la oportunidad en la respuesta.

6. RECOMENDACIONES:

6.1. RECOMENDACIONES SISTEMA PQRS:

Se recomienda implementar medidas de control y seguimiento por dependencia de la oportunidad y adecuada respuesta a los usuarios.

Teniendo en cuenta el cambio de administración, se recomienda ejecutar actividades de socialización y 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:

Se requiere que las oficinas implementen mecanismos internos de seguimiento y control que garanticen la oportunidad en la respuesta de los derechos de petición.

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 firma en Tenjo Cundinamarca, a los 20 días del mes de Enero de 2016.

MARCELA DELGADO GUARNIZO.

Directora de Control Interno.
Alcaldía Municipal de Tenjo.