

Departamento de Cundinamarca
Municipio de Tenjo
Dirección de Control Interno



**INFORME DE SEGUIMIENTO SISTEMA PQRS Y
DERECHOS DE PETICION II 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 julio a diciembre 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:**

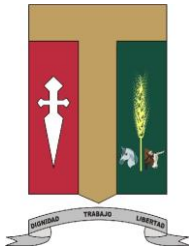
4.1. **SEGUIMIENTO AL SISTEMA PQRS:**

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.

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	140
Queja	7
Reclamo	19
Sugerencia	0
Felicitación	3
TOTAL	169

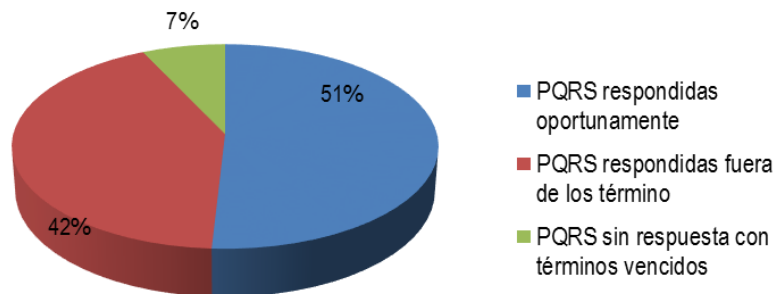


**Departamento de Cundinamarca
Municipio de Tenjo
Dirección de Control Interno**



Se verificó la oportunidad de respuesta encontrando lo siguiente:

DESCRIPCION	NUMERO
Total PQRS	169
PQRS respondidas oportunamente	86
PQRS respondidas fuera de los término	71
PQRS sin respuesta con términos vencidos	12
PQRS sin respuesta con términos vigentes	0

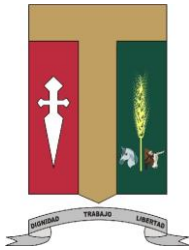


Se evidenció que se cumplió la oportunidad en la respuesta en el 51%, comparando estos resultados con los del primer semestre de 2016, se disminuyó en 10% la oportunidad y se aumentó un 5% las PQRS sin respuesta.

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, Secretaria de Protección Social, Oficina Asesora Jurídica, Secretaría de Desarrollo Institucional, Secretaria de Gobierno, Secretaria de Desarrollo Económico y Ambiente, Secretaria de Educación, Secretaria de Infraestructura.

Se detectó que se respondió oportunamente en Despacho y Secretaria de Hacienda oficinas que respondieron oportunamente el 100% de PQRS recibidas.

Las PQRS sin respuesta corresponden a: Secretaría de Protección Social, Departamento Administrativo de Planeación, Secretaría de Gobierno, Oficina Asesora Jurídica y Secretaria de Desarrollo Institucional.



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 según directrices del despacho del señor Alcalde se realiza el direccionamiento a la Oficina Asesora Jurídica.

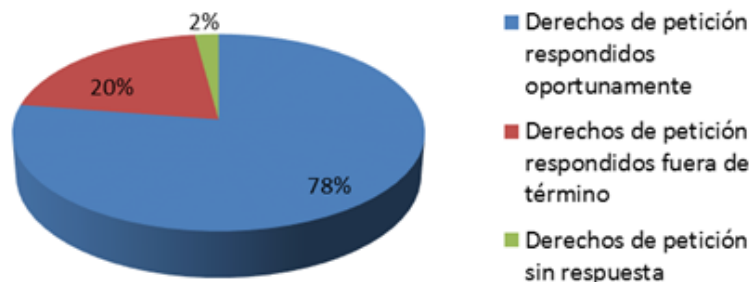
Durante el segundo semestre de la vigencia 2016, se recibieron 142 derechos de petición así:

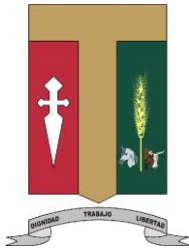
MES	NUMERO
Julio	19
Agosto	27
Septiembre	29
Octubre	22
Noviembre	27
Diciembre	18

Se continuó 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 verifico la oportunidad de respuesta encontrando lo siguiente:

DESCRIPCION	NUMERO
Total derechos de petición	142
Derechos de petición respondidos oportunamente	110
Derechos de petición respondidos fuera de término	29
Derechos de petición sin respuesta	3





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



Se evidenció que se mantiene la oportunidad en la respuesta en un 78% de los derechos de petición comparativamente con los resultados del primer semestre, se aumentó en un 1% la cantidad de derechos de petición que a la fecha del informe se registran sin 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 23 de días y su distribución por # días fuera de término es la siguiente:

# DIAS	NUMERO	PONCENTAJE
1 a 8	21	72%
11 a 23	8	28%

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.

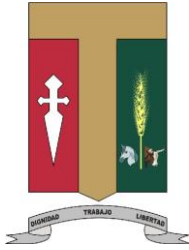
Durante el periodo evaluado se realizo jornadas de sensibilización y socialización del sistema con las dependencias que han presentado tiempos críticos.

Se disminuyó en 10% la oportunidad y se aumentó un 5% las PQRS sin respuesta, lo cual genera riesgos para la entidad y el cumplimiento del objetivo del sistema de PQRS, que pretende acercar la entidad con los usuarios y atender sus solicitudes de manera oportuna y efectiva.

5.2. CONCLUSIONES DERECHOS DE PETICION.

Se evidenció que comparativamente con los resultados del I semestre de 2016, se mantuvo en 78% la oportunidad en la respuesta, pero se aumentó en un 1% los derechos de petición sin respuesta.

La centralización de los derechos de petición en la Oficina Asesora Jurídica no genero mejora en la oportunidad en la respuesta ya que no se respondió oportunamente un 22%, lo cual denota debilidades en el seguimiento y control de los tiempos de respuesta.



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



6. RECOMENDACIONES:

RECOMENDACIONES SISTEMA PQRS:

Se recomienda revisar y actualizar el procedimiento del sistema de PQRS, en concordancia con el enfoque requerido de parte del Alcalde Municipal.

Definir en cada dependencia un funcionario representante del sistema de PQRS y de la atención al usuario.

Diseñar y ejecutar estrategias de socialización y sensibilización permanente del sistema de PQRS.

RECOMENDACIONES DERECHOS DE PETICION:

Revisar e implementar mecanismos efectivos de seguimiento y control a la oportunidad en la respuesta de los derechos de petición.

Se firma en Tenjo Cundinamarca, a los 06 días del mes de febrero de 2017.

MARCELA DELGADO GUARNIZO.

Directora de Control Interno.
Alcaldía Municipal de Tenjo.