

INFORME DE PQRSD PRIMER SEMESTRE DE 2019

OBJETIVO

Efectuar la evaluación y seguimiento a las PQRSD allegadas a la Personería Municipal de Madrid por los diferentes medios utilizados por la entidad para este fin, del periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2019.

INFORME

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública", se emite el presente informe de PQRSD de la Corporación Personería Municipal de Madrid, correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2019.

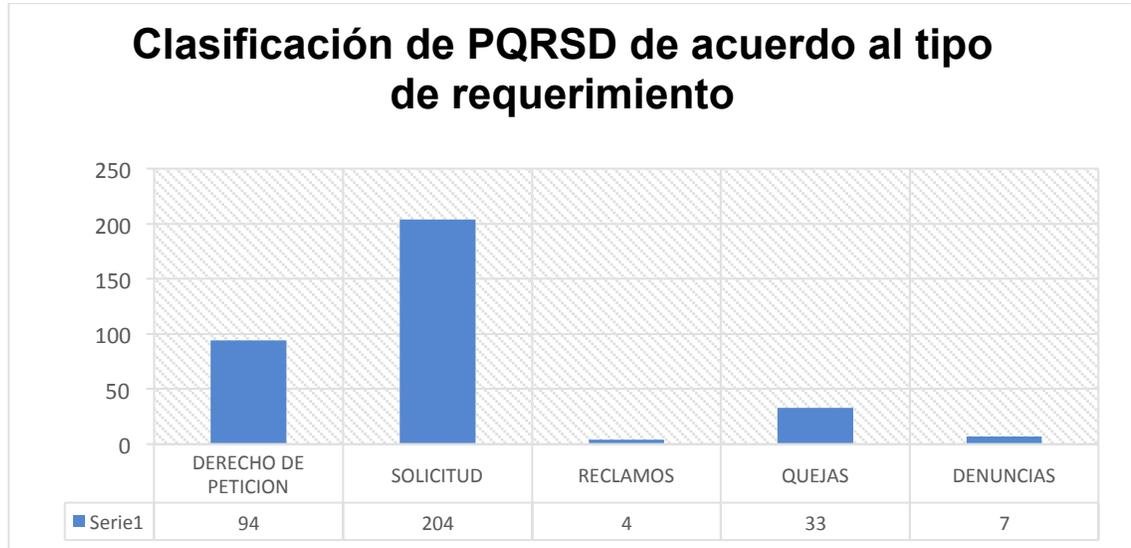
Durante el segundo semestre de la vigencia de 2019, la entidad ha recepcionado las siguientes PQRSD a través de los diferentes medios establecidos para la recepción de los PQRSD, en los cuales se puede observar la clasificación, trámite, control y seguimiento de las mismas:

Tabla N° 1. Clasificación de PQRSD de acuerdo al tipo de requerimiento

Requerimiento	Cantidad
Derechos de Petición	94
Solicitud	204
Reclamos	4
Quejas	33
Denuncias	7
Total	342

Fuente: Cuadro de control de Correspondencia Personería Municipal de Madrid

Grafica N° 1. Comportamiento según el tipo de requerimiento



Fuente: Cuadro de control de Correspondencia Corporación Personería Municipal de Madrid

De un total de treientos cuarenta y dos (342) Requerimientos recepcionados, (204) corresponden a solicitudes realizadas por la ciudadanía con un porcentaje del 59,64% del total de PQRSD, recepcionadas durante el primer semestre, seguido por Derechos de Petición equivalentes a un 27,48% del total de los requerimientos y 9,64% correspondiente a las quejas y 2,04% representan a las denuncias, finalizando reclamos con un porcentaje de 1,16 % en el primer semestre del 2019.

Tabla No 2. Canales Utilizados por la Ciudadanía para interponer sus Requerimientos durante el primer semestre de 2019

MEDIO DE RECEPCIÓN	REQUERIMIENTOS RECEPCIONADOS	REQUERIMIENTOS CONTESTADOS
CORREO ELECTRONICO	0	0
MEDIO FISICO	342	342
BUZONES DE SUGERENCIAS	0	0
PAGINA WEB	0	0
TOTAL	342	342

Fuente: Cuadro de control de Correspondencia Personería Municipal de Madrid

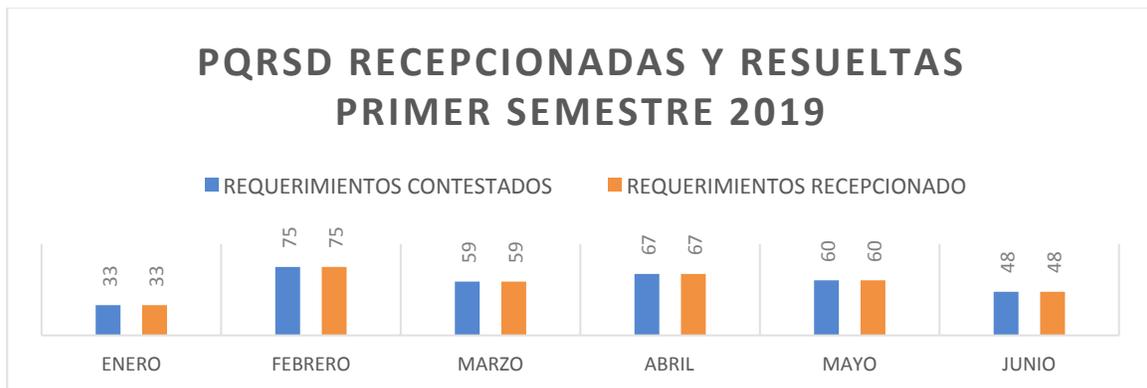
Los requerimientos interpuestos durante el primer semestre de 2019 por la Ciudadanía ante la Personería Municipal de Madrid, fueron radicados mediante recepción física de documentos en la secretaria, para el periodo evaluado no se registraron PQRSD interpuestos a través de los canales de buzones, página web ni correo electrónico.

Tabla N° 3. Recepción de Requerimientos. Durante el primer semestre de 2019

Mes	Requerimientos Recepcionados	Requerimientos Contestados
Enero	33	33
Febrero	75	75
Marzo	59	59
Abril	67	67
Mayo	60	60
Junio	48	48
Total	342	342

Fuente: Cuadro de control de Correspondencia Personería Municipal de Madrid

Gráfica N° 3. PQRSD Recepcionadas y Resueltas



Fuente: Cuadro de control de Correspondencia Personería Municipal de Madrid

Del total de requerimientos (PQRSD) recepcionados durante el primer semestre de 2019, el 100% fueron atendidos dando respuesta oportuna a la ciudadanía madrileña y a entes de control.

Elaborado por: Johan Andrés PascaGaza (Contratista Correspondencia)
Revisado por: Nelson Eduardo Rivera Bermúdez (Asesor de Control Interno)
Aprobado por: German Edgardo Guzmán Patiño (Personero)