

INFORME DE PQRSD SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

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 julio al 31 de diciembre de 2018.

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 2018.

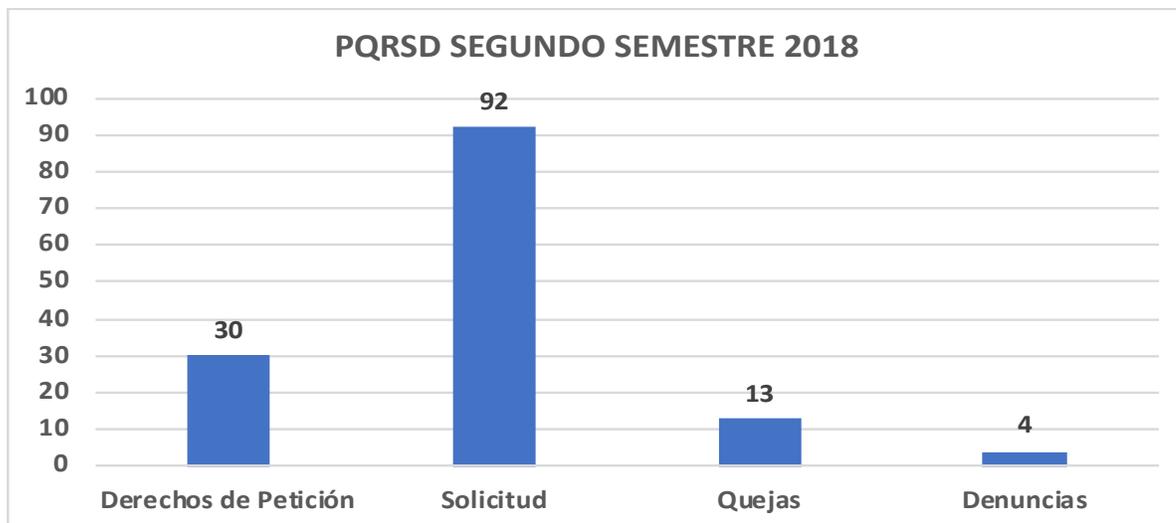
Durante el segundo semestre de la vigencia de 2018, la entidad ha recepcionado las siguientes PQRSD a través de los diferentes medios establecidos para la recepción de los PQRSD, en los cuales se puede observar la clasificación, trámite, control y seguimiento de las mismas:

Tabla Nº 1. Clasificación de PQRSD de acuerdo al tipo de requerimiento

Requerimiento	Cantidad
Derechos de Petición	30
Solicitud	92
Reclamos	0
Quejas	13
Denuncias	4
Total	139

Fuente: Cuadro de control de Correspondencia Personería Municipal de Madrid

Grafica Nª 1. Comportamiento según el tipo de requerimiento



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

De un total de Ciento Treintainueve (139) Requerimientos recepcionados noventa y dos (92) corresponden a solicitudes realizadas por la ciudadanía con un porcentaje del 66.19% del total de PQRSD, recepcionadas durante el segundo semestre, seguido por Derechos de Petición equivalentes a un 21,58% del total de los requerimientos y 9,35% correspondiente a las quejas y 2,88% representan a las denuncias, durante el segundo semestre no se radicaron reclamos.

Tabla No 2. Canales Utilizados por la Ciudadanía para interponer sus Requerimientos durante el primer semestre de 2018

MEDIO DE RECEPCIÓN	REQUERIMIENTOS RECEPCIONADOS	REQUERIMIENTOS CONTESTADOS
CORREO ELECTRONICO	0	0
MEDIO FISICO	139	139
BUZONES DE SUGERENCIAS	0	0
PAGINA WEB	0	0
TOTAL	139	139

Fuente: Cuadro de control de Correspondencia Personería Municipal de Madrid

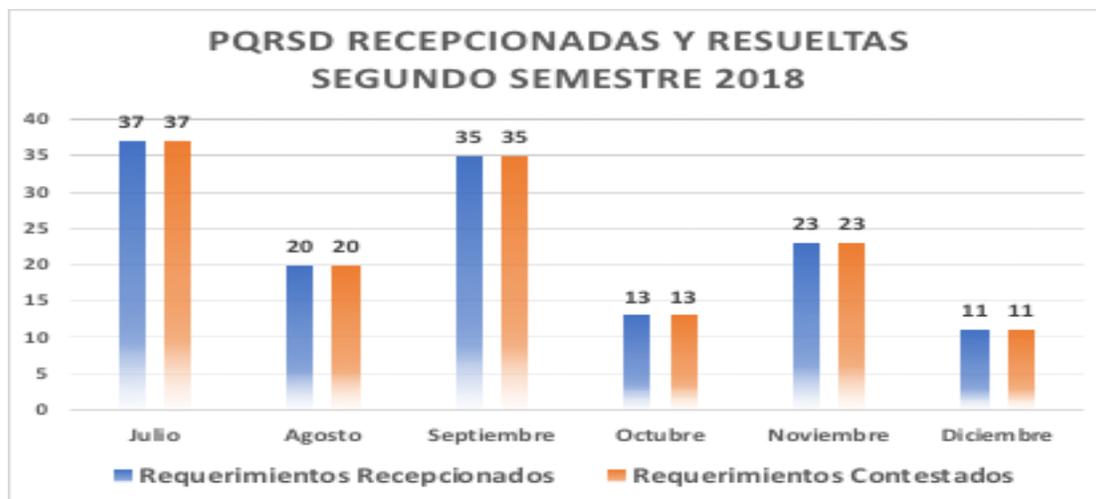
Los requerimientos interpuestos durante el segundo semestre de 2018 por la Ciudadanía ante la Personería Municipal de Madrid, fueron radicados mediante recepción física de documentos en la secretaría, para el periodo evaluado no se registraron PQRSD interpuestos a través de los canales de buzones, página web ni correo electrónico.

Tabla N° 3. Recepción de Requerimientos. Durante el segundo semestre de 2018

Mes	Requerimientos Recepcionados	Requerimientos Contestados
Julio	37	37
Agosto	20	20
Septiembre	35	35
Octubre	13	13
Noviembre	23	23
Diciembre	11	11
Total	139	139

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 segundo semestre de 2018, el 100% fueron atendidos dando respuesta oportuna a la ciudadanía facatativeña y a antes de control.

Elaborado por: Johan Andres Pasca Gaza (Contratista Correspondencia)
 Revisado por: Nelson Eduardo Rivera Bermudez (Asesor de Control Interno)
 Aprobado por: German Edgardo Guzman Patiño (Personero)