
INFORME DE PQRSD SEGUNDO SEMESTRE DE 2019

OBJETIVO

Efectuar la evaluación y seguimiento a las PQRSD allegadas a la Personería Municipal de Madrid (Cundinamarca) por los diferentes medios utilizados por la entidad para este fin, del periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre 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 Personería Municipal de Madrid (Cundinamarca), correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2019.

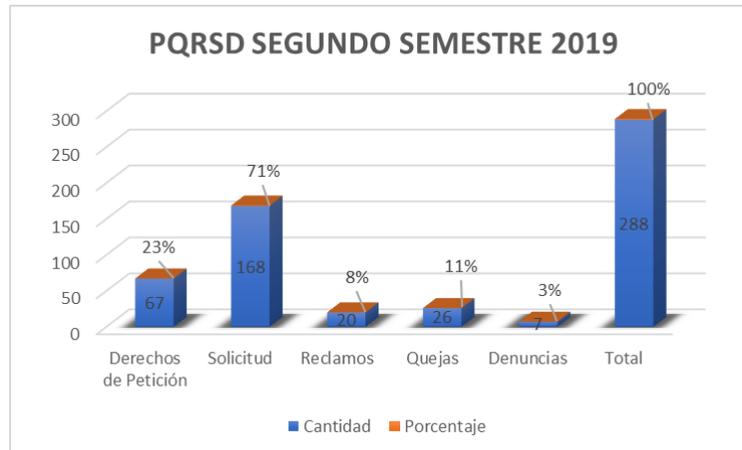
Durante el segundo semestre de la vigencia de 2019, la entidad ha recepcionado las siguientes PQRSD a través de los diferentes medios establecidos para la recepción de los PQRSD, en los cuales se puede observar la clasificación, trámite, control y seguimiento de las mismas:

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

Requerimiento	Cantidad	Porcentaje
Derechos de Petición	67	23%
Solicitud	168	71%
Reclamos	20	8%
Quejas	26	11%
Denuncias	7	3%
Total	288	100%

Fuente: Cuadro de control de Correspondencia Personería Municipal de Madrid (Cundinamarca)

Grafica Nª 1. Comportamiento según el tipo de requerimiento



Fuente: Cuadro de control de Correspondencia Personería Municipal de Madrid (Cundinamarca)

De un total de doscientos ochenta y ocho requerimientos (288); cientos sesenta y ocho (168) corresponden a solicitudes realizadas por la ciudadanía con un porcentaje del 71% del total de PQRSD, recepcionadas durante el segundo semestre, seguido por Derechos de Petición equivalentes a un 23% con un total de sesenta y siete (67); reclamos un total de veinte (20) para un porcentaje de 8%; quejas se radicaron veintiseis (26) para un porcentaje de 11%; y por último siete (7) denuncias para un porcentaje de 3%.

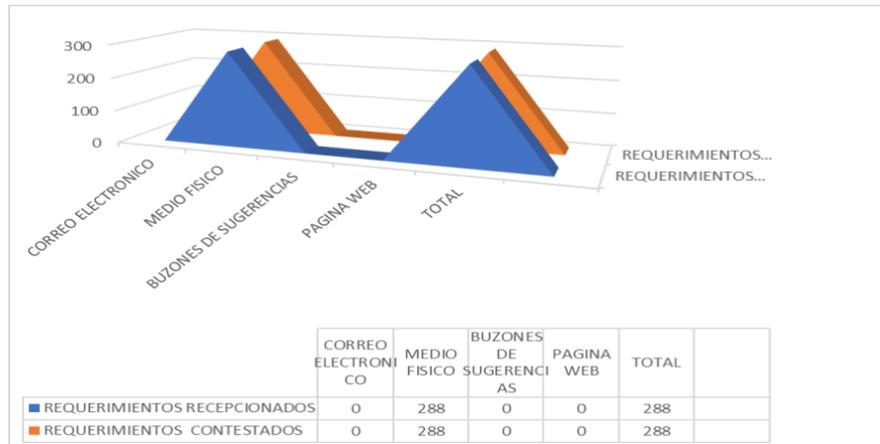
Tabla No 2. Canales Utilizados por la Ciudadanía para interponer sus

Requerimientos durante el primer semestre de 201

MEDIO DE RECEPCIÓN	REQUERIMIENTOS RECEPCIONADOS	REQUERIMIENTOS CONTESTADOS
CORREO ELECTRONICO	0	0
MEDIO FISICO	288	288
BUZONES DE SUGERENCIAS	0	0
PAGINA WEB	0	0
TOTAL	288	288

Fuente: Cuadro de control de Correspondencia Personería Municipal de Madrid (Cundinamarca)

Grafica N° 2. Canal Utilizado por la Ciudadanía para interponer sus requerimientos



Fuente: Cuadro de control de Correspondencia Personería Municipal de Madrid (Cundinamarca)

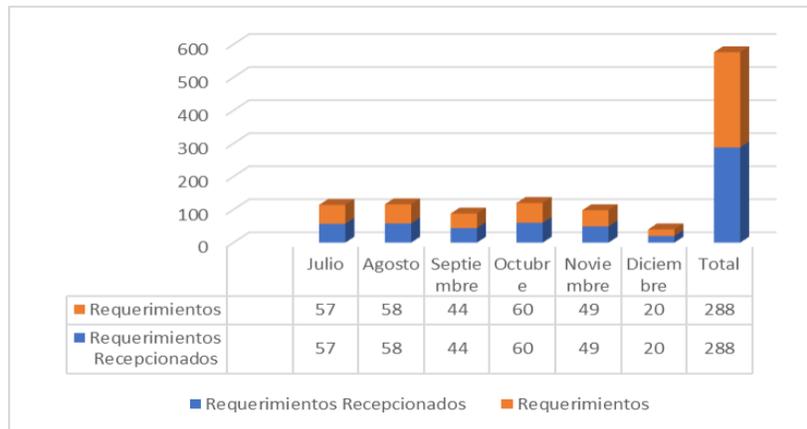
Los requerimientos interpuestos durante el segundo semestre de 2019 por la Ciudadanía ante la Personería Municipal de Madrid Cund, fueron radicados a través de la ventanilla única en medio físico, para el periodo evaluado no se registraron PQRSD interpuestos a través de los canales de buzones, página web ni correo electrónico.

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

Mes	Requerimientos Recepcionados	Requerimientos	%
Julio	57	57	20,00%
Agosto	58	58	20,00%
Septiembre	44	44	15,00%
Octubre	60	60	21,00%
Noviembre	49	49	17,00%
Diciembre	20	20	7,00%
Total	288	288	100%

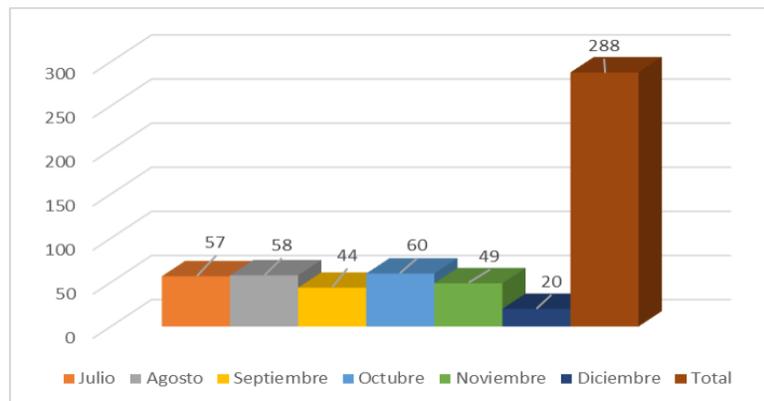
Fuente: Cuadro de control de Correspondencia Personería Municipal de Madrid (Cundinamarca)

Gráfica N° 3. PQRSD Recepcionadas y Resueltos



Fuente: Cuadro de control de Correspondencia Personería Municipal de Madrid (Cundinamarca)

Gráfica N° 4. Numero de requerimientos radicados durante el segundo semestre de 2019



Fuente: Cuadro de control de Correspondencia Personería Municipal de Madrid (Cundinamarca)

De acuerdo con el número de PQRSD recibidas los meses que registran mayor número de requerimientos fueron Octubre con un total de sesenta (60) requerimientos, equivalentes a un 21,00%; Agosto con cincuenta y ocho (58), requerimientos equivalente a un 20,00%; seguidos por los meses de julio con cincuenta y siete (57) requerimientos equivalente a un 20,00%; noviembre con cuarenta y nueve (49), equivalente a un 17,00%; septiembre con



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
PERSONERIA MUNICIPAL MADRID
“La Personería. . . . Garantía de sus Derechos”

cuarenta y cuatro (44) requerimientos, equivalente a 15,00%; por último diciembre con un total de requerimientos de 20 con un porcentaje de 7,00% respectivamente.

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

ELABORO : JOHAN ANDRES PASCAGAZA (Contratista Apoyo a la Gestión)

REVISO : NELSON EDUARDO RIVERA BERMÚDEZ (Contratista Apoyo Control Interno)