

INFORME DE PQRSD II SEMESTRE DE 2017

ATENCIÓN AL USUARIO

A continuación se presentan los cuadros resumen, en los cuales se puede observar la clasificación, trámite, control y seguimiento de las PQRSD Recepcionada en la Personería Municipal de Madrid para el segundo semestre de 2017.

CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS POR TIPO (PQRS)

| Requerimiento | Cantidad |
|----------------------|----------|
| Derechos de Petición | |
| Solicitud | |
| Reclamos | |
| Quejas | |
| Denuncias | |
| Total | |

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

GRAFICA

Grafica N° 1. Comportamiento según el tipo de requerimiento

De un total de xxx Requerimientos recepcionadas xxx% corresponde a solicitudes de información, tan sólo el xx% a Derecho de Petición y el xxx% restante a quejas

ATENCIÓN DE PQRSD DE ACUERDO AL CANAL DE COMUNICACIÓN

| MEDIO DE RECEPCIÓN | REQUERIMIENTOS RECEPCIONADOS | REQUERIMIENTOS CONTESTADOS |
|--------------------|------------------------------|----------------------------|
| CORREO ELECTRONICO | 3 | 3 |
| MEDIO FISICO | 96 | 96 |
| TOTAL | 99 | 99 |

Tabla No 2. Canales Utilizados por la Ciudadanía para interponer sus Requerimientos durante el período del 01 de Julio al 30 de Diciembre de 2017

GRAFICA

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

Los requerimientos interpuestos por la Ciudadanía ante la Personería Municipal de Madrid, el xxx.% PQRSD fueron radicados mediante la Ventanilla Única de Radicación de Correspondencia y el restante xxx % se hizo a través del correo electrónico.

RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE DOCUMENTOS POR VENTANILLA UNICA Y CORREO ELECTRONICO

| Mes | Requerimientos Recepcionados | Requerimientos Contestados |
|--------------|------------------------------|----------------------------|
| Julio | | |
| Agosto | | |
| Septiembre | | |
| Octubre | | |
| Noviembre | | |
| Diciembre | | |
| Total | | |

Tabla N° 3. Recepción de Requerimientos. Durante el periodo del 1 de Julio al 30 de diciembre de 2017

GRAFICA

Grafica N° 3. PQRSD Recepcionadas y Resueltos por Correo Electrónico

Del total de requerimientos (PQRS) recepcionados por correo electrónico durante el periodo del 1 de Julio al 30 de Diciembre de 2017, el 100% fueron atendidos.

NIVEL DE RECEPCIÓN PQRS POR CORREO ELECTRÓNICO Y VENTANILLA UNICA

De acuerdo con el número de PQRS recibidas por mes, los de mayor volumen de radicación fueron los meses de julio, agosto correspondientes al 24% y al 20% respectivamente, observándose una notable disminución durante los meses de noviembre y diciembre.

SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS TRASLADADOS

Respecto del seguimiento a las PQRSD tramitadas a las Secretarías o entidades descentralizadas, se viene solicitando a la entidad competente, enviar copia de las respuestas dadas a los peticionarios, a fin de ejercer control y seguimiento a los requerimientos.

Se le ha dado traslado a las siguientes entidades: Despacho Alcaldía Municipal, Secretaría de Desarrollo Social, Secretaría de Salud, Secretaría de Hacienda y Secretaría de Educación.

Elaboro:

Reviso: Nelson Eduardo Rivera Bermúdez (Contratista Asesor de Control Interno).