

INFORME DE PQRSD I SEMESTRE DE 2016

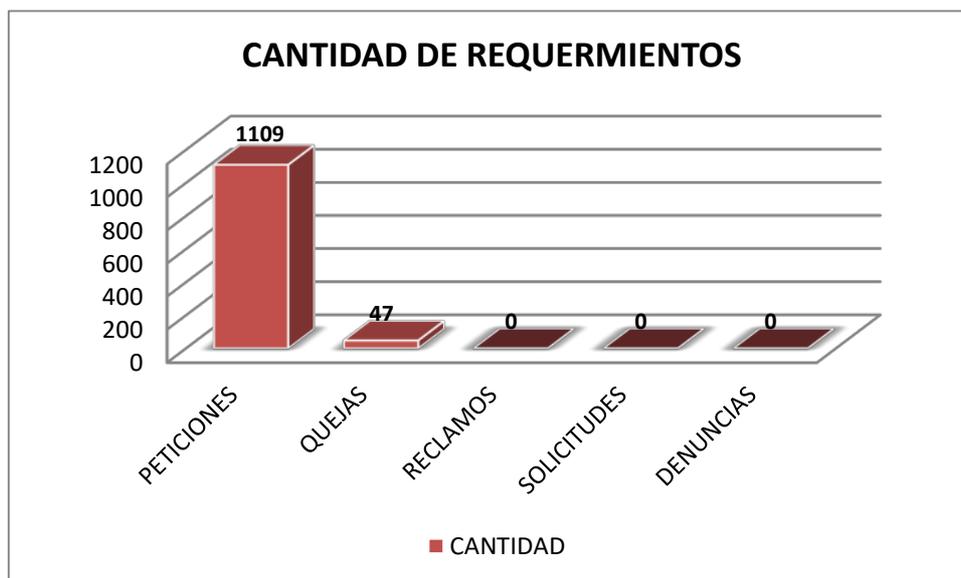
ATENCIÓN AL USUARIO

En cumplimiento del artículo N° 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.” La Entidad presenta los siguientes cuadros resumen, en los cuales se puede observar la clasificación, trámite, control y seguimiento de los requerimientos relacionados con PQRSD recepcionadas en la Personería Municipal de Madrid en el primer semestre de 2016.

CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS POR TIPO (PQRSD)

Requerimiento	Cantidad
Peticiones	1109
Solicitud	0
Reclamos	0
Quejas	47
Denuncias	0
Total	1156

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



Gráfica N° 1. Comportamiento según el tipo de requerimiento

De un total de 1156 Requerimientos recepcionados tan sólo el 96% corresponde a peticiones y el 4% restante a Quejas

ATENCIÓN DE PQRSD DE ACUERDO AL CANAL DE COMUNICACIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	REQUERIMIENTOS RECEPCIONADOS	REQUERIMIENTOS CONTESTADOS
CORREO ELECTRONICO	0	0
VENTANILLA UNICA DE RADICACIÓN	1156	1156
TOTAL	1156	1156

Tabla No 2. Canales Utilizados por la Ciudadanía para interponer sus Requerimientos durante el período del 02 de Enero al 30 de Junio de 2016



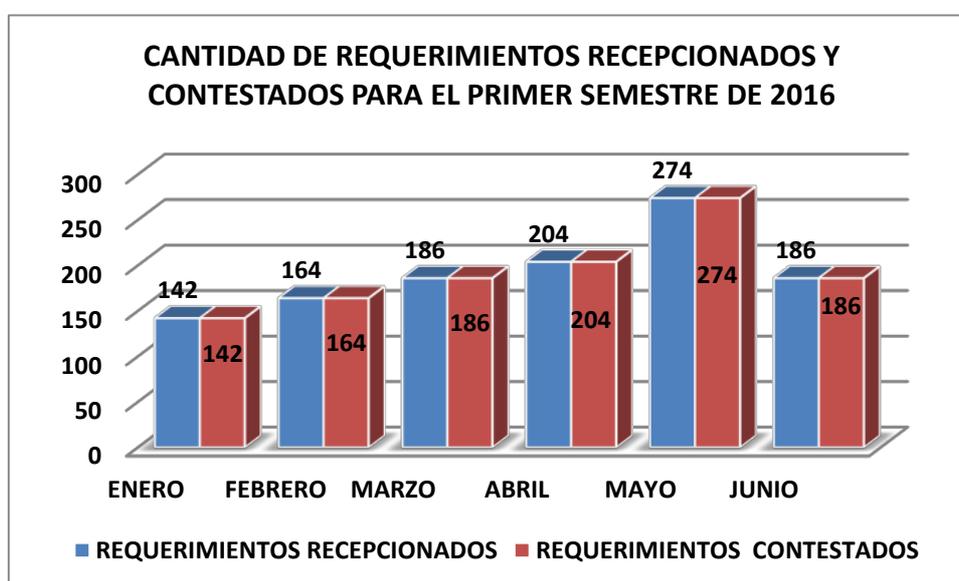
Gráfica N° 2. Canal Utilizado por la Ciudadanía para interponer sus requerimientos

Los requerimientos interpuestos por la Ciudadanía ante la Personería Municipal de Madrid, el 100% PQRSD fueron radicados mediante la Ventanilla Única de Radicación de Correspondencia.

RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE DOCUMENTOS

Mes	Requerimientos Recepcionados	Requerimientos Contestados
Enero	142	142
Febrero	164	164
Marzo	186	186
Abril	204	204
Mayo	274	274
Junio	186	186
Total	1156	1156

Tabla N° 3. Recepción de Requerimientos. Durante el periodo del 2 de Enero al 30 de Junio de 2016.

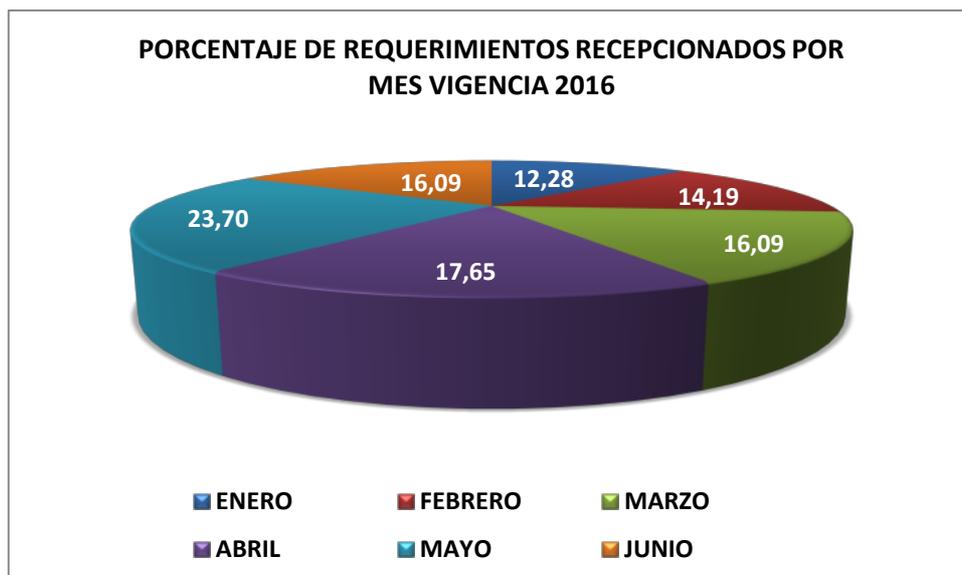


Gráfica N° 3. PQRSD Recepcionadas y Resueltos

Del total de requerimientos (PQRSD) recepcionados durante el periodo del 2 de Enero al 30 de Junio de 2016, el 100% fueron atendidos.

NIVEL DE RECEPCIÓN PQRSD

De acuerdo con el número de PQRSD recibidas por mes, los de mayor volumen de radicación fueron los meses de mayo, abril y marzo correspondientes al 23,70% 17,65% y al 16,09% respectivamente, observándose una notable disminución durante los meses de enero y febrero.



Grafica N° 4. Numero de requerimientos radicados durante el primer semestre 2016.

SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS TRASLADADOS

Respecto del seguimiento a las PQRSD tramitadas a la administración o entes de control municipal, se viene solicitando a la entidad competente, enviar copia de las respuestas dadas a los peticionarios, a fin de efectuar seguimiento oportuno.

Se le ha dado traslado a las siguientes entidades: Despacho Alcaldía Municipal, Secretaria de Desarrollo Social, Secretaria de Salud, Secretaria de Hacienda, Director de Participación Comunitaria.

*Elaboro: Gladys Isabel Velandia Palomino (Secretaria Despacho Personería)
Reviso: Nelson Eduardo Rivera Bermúdez (Asesor Sistema de Control Interno)*