
INFORME DE PQRSD PRIMER SEMESTRE DE 2020

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 enero al 30 de Junio de 2020.

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 primer semestre de la vigencia 2020.

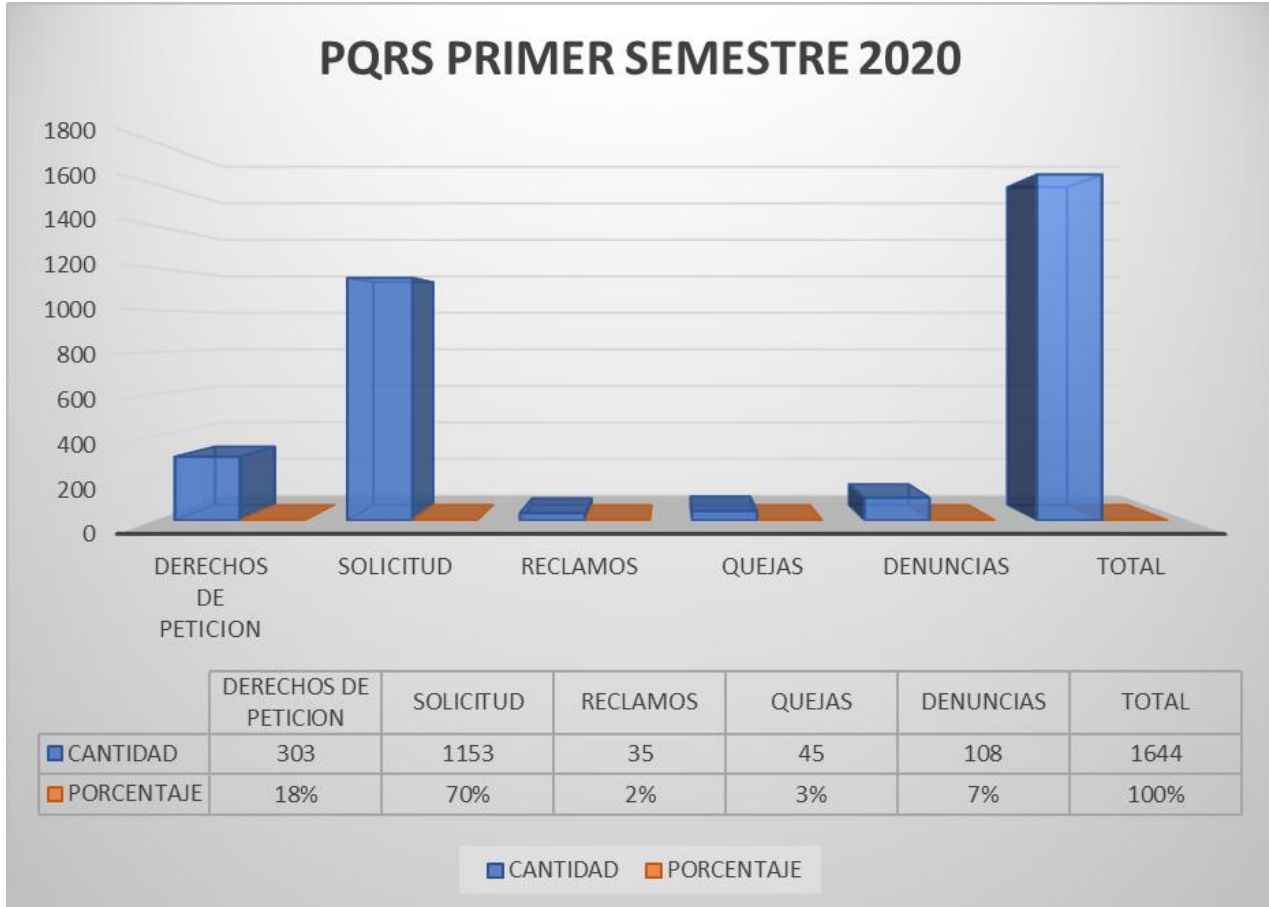
Durante el primer semestre de la vigencia de 2020, la entidad ha recepcionado las siguientes PQRSD a través de los diferentes medios establecidos para la recepción de los requerimientos, en los cuales se puede observar la clasificación, trámite, control y seguimiento de las mismas:

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

REQUERIMIENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
DERECHOS DE PETICION	303	18%
SOLICITUD	1153	70%
RECLAMOS	35	2%
QUEJAS	45	3%
DENUNCIAS	108	7%
TOTAL	1644	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)

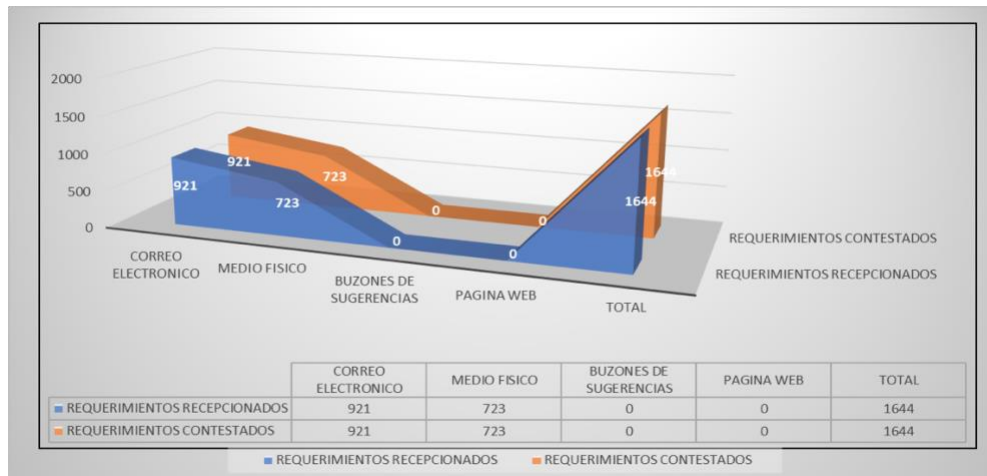
De un total de mil seiscientos cuarenta y cuatro (1644); mil ciento cincuenta y tres (1153) corresponden a solicitudes realizadas por la ciudadanía, equivalente al **70%** del total de PQRS, recepcionadas durante el primer semestre, seguido por Derechos de Petición con un **18%** con un total de trescientos tres (303); Denuncias un total de ciento ocho (108) para un porcentaje de **7%**; Quejas se radicaron cuarenta y cinco (45) correspondiente a un **3%**; y por ultimo treinta y cinco (35) reclamos el cual equivale de **2%**.

Tabla No 2. Canales Utilizados por la Ciudadanía para interponer sus Requerimientos durante el primer semestre de 2020

MEDIO DE RECEPCION	REQUERIMIENTOS RECEPCIONADOS	REQUERIMIENTOS CONTESTADOS
CORREO ELECTRONICO	921	921
MEDIO FISICO	723	723
BUZONES DE SUGERENCIAS	0	0
PAGINA WEB	0	0
TOTAL	1644	1644

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 primer semestre de 2020 por la Ciudadanía ante la Personería Municipal de Madrid Cundinamarca, fueron radicados a través de la ventanilla

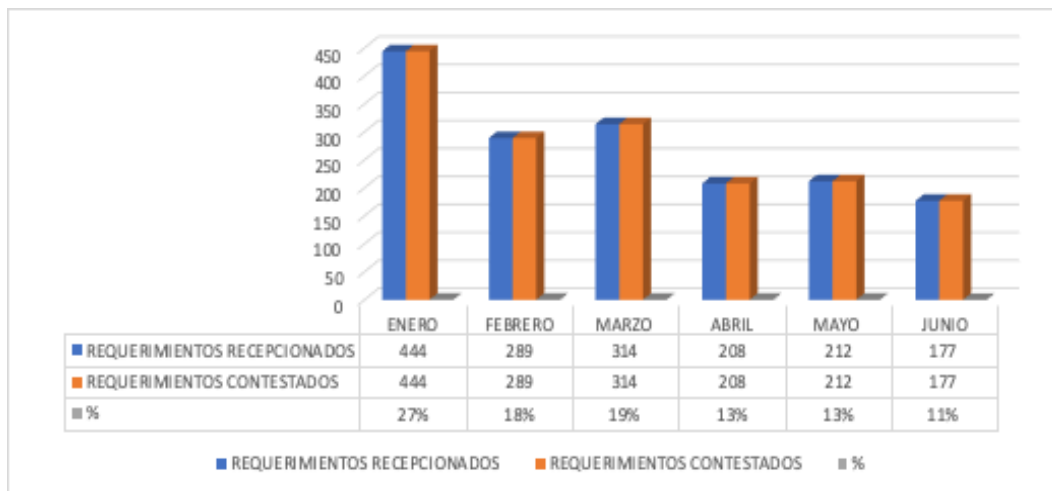
única en medio físico un total de setecientos veintitrés (723) correspondiente al 44% y por medio de correo electrónico novecientos veintiuno (921), que corresponde a 56% para el periodo evaluado no se registraron PQRSD interpuestos a través de los canales de buzones, ni página web.

Tabla N° 3. Recepción de Requerimientos. Durante el primer semestre de 2020

MES	REQUERIMIENTOS RECEPCIONADOS	REQUERIMIENTOS CONTESTADOS	%
ENERO	444	444	27%
FEBRERO	289	289	18%
MARZO	314	314	19%
ABRIL	208	208	13%
MAYO	212	212	13%
JUNIO	177	177	11%
TOTAL	1644	1644	100%

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

Gráfica N° 3. PQRSD Recepcionadas y Resueltas



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 Enero con un total de cuatrocientos cuarenta y cuatro (444)



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

requerimientos, equivalente a un **27%**; Marzo con trescientos catorce (314), requerimientos equivalente a un **19%**; seguidos por los meses de Febrero con doscientos ochenta y nueve (289) requerimientos equivalente a un **18%**; Mayo con doscientos doce (212) requerimientos equivalente a **13%**; Abril con doscientos ocho (208), equivalente a un **13%**; por ultimo Junio con un total de requerimientos de ciento setenta y siete (177) con un porcentaje de **11%** respectivamente.

Del total de requerimientos (PQRSD) recepcionados durante el primer semestre de 2020, el **100%** fueron atendidos dando respuesta oportuna a la ciudadanía madrileña y a entes de control.

ELABORÓ: EQUIPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL (Contratista Apoyo a la Gestión)
REVISÓ: NELSON EDUARDO RIVERA BERMÚDEZ (Contratista Apoyo Control Interno)