

## **INFORME DE PQRSD PRIMER SEMESTRE 2021**

### **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 2021.

### **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 2021.

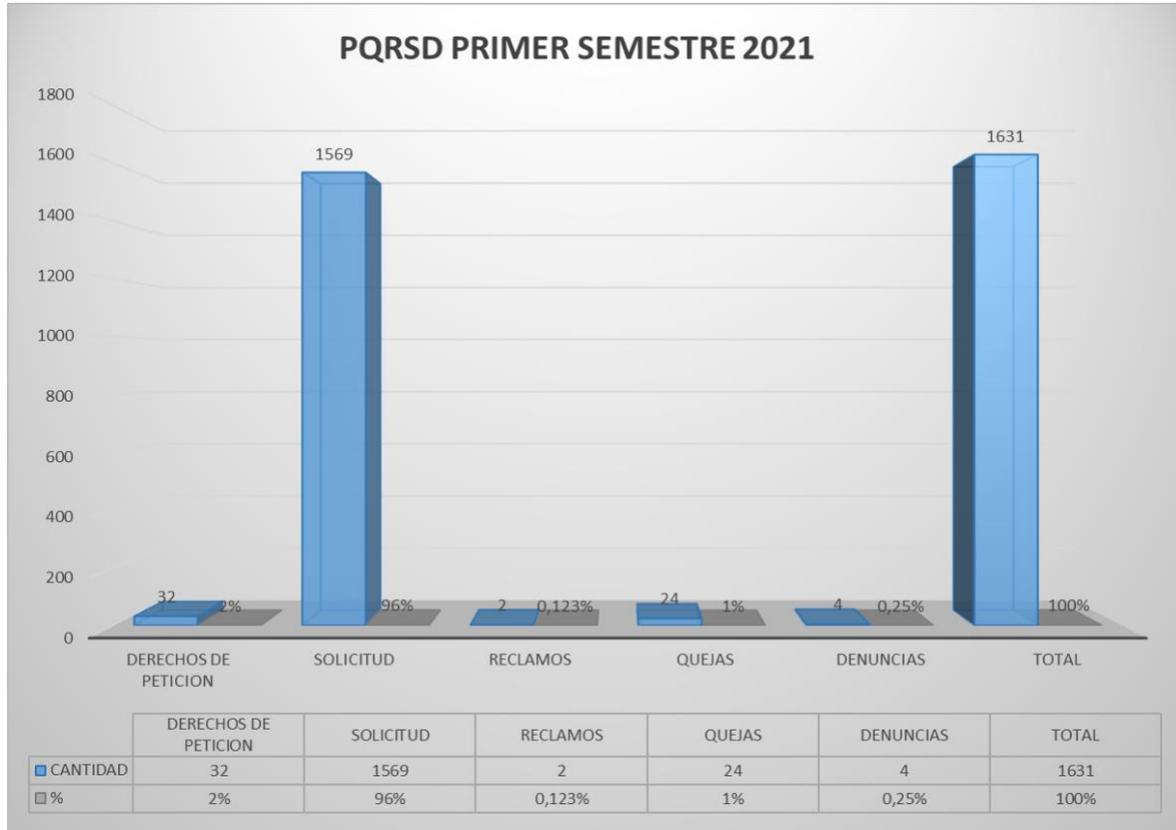
Durante el primer semestre de la vigencia de 2021, la entidad ha recepcionado las siguientes PQRSD a través de los diferentes medios establecidos para la recepción de los mismos, en los cuales se puede observar la clasificación, trámite, control y seguimiento de las mismas:

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

<b>REQUERIMIENTO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>DERECHOS DE PETICION</b>	32	2%
<b>SOLICITUD</b>	1569	96%
<b>RECLAMOS</b>	2	0,123%
<b>QUEJAS</b>	24	1%
<b>DENUNCIAS</b>	4	0,25%
<b>TOTAL</b>	1631	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)**

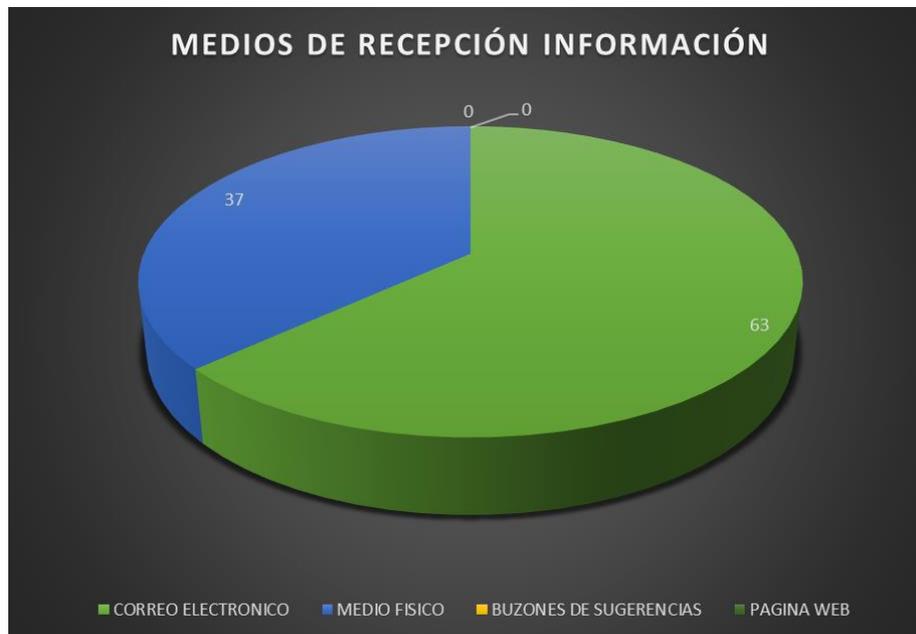
De un total de mil seiscientos treinta y dos (1632); mil quinientos sesenta y nueve (1569) corresponden a un porcentaje del **96%** del total de PQRSD, seguido por **Derechos de Petición** Treinta y dos (32) equivalentes a un **2%**; **Quejas** con un total de veinticuatro (24) para un porcentaje de **1%**; **Denuncias** con cuatro (4) para un porcentaje de **0,25%**; y por ultimo dos (2) **Reclamos** para un porcentaje de **0,123%**.

**Tabla No 2. Canales Utilizados por la Ciudadanía para interponer sus Requerimientos durante el primer semestre de 2021**

MEDIO DE RECEPCION	REQUERIMIENTOS RECEPCIONADOS	REQUERIMIENTOS CONTESTADOS	%
CORREO ELECTRONICO	1032	1032	63%
MEDIO FISICO	600	600	37%
BUZONES DE SUGERENCIAS	0	0	0%
PAGINA WEB	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1632</b>	<b>1632</b>	<b>100%</b>

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)

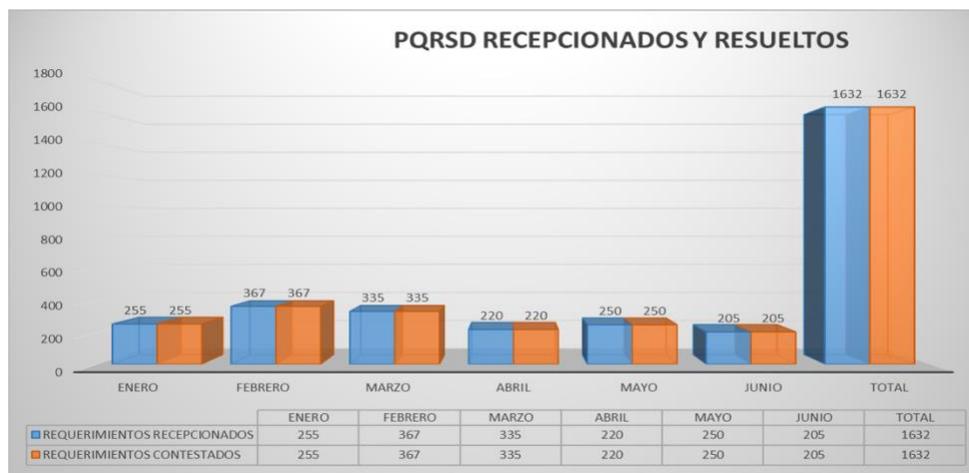
Los requerimientos interpuestos durante el primer semestre de 2021 por la Ciudadanía ante la Personería Municipal de Madrid Cund, fueron radicados a través de la ventanilla única seiscientos (600) correspondiente al **37%** y por medio de correo electrónico mil treinta y dos (1032) que corresponde al **63%** 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 2021**

MES	REQUERIMIENTOS RECEPCIONADOS	REQUERIMIENTOS CONTESTADOS	
ENERO	255	255	16%
FEBRERO	367	367	22%
MARZO	335	335	21%
ABRIL	220	220	13%
MAYO	250	250	15%
JUNIO	205	205	13%
<b>TOTAL</b>	<b>1632</b>	<b>1632</b>	<b>100%</b>

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)



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

---

De acuerdo con el número de PQRSD recibidas los meses que registran mayor número de requerimientos fueron **Febrero** con un total de trescientos sesenta y siete (367) requerimientos, equivalente a un **22%**; **Marzo** con trescientos treinta y cinco (335), requerimientos equivalente a un **21%**; seguido por el mes de **Enero** con doscientos cincuenta y cinco (255) requerimientos equivalente a un **16%**; **Mayo** con doscientos cincuenta (250) requerimientos equivalente a **15%**; **Abril** con doscientos veinte (220), equivalente a un **13%**; por ultimo **Junio** con un total de requerimientos de doscientos cinco (205) con un porcentaje de **13%** respectivamente.

Del total de requerimientos (PQRSD) recepcionados durante el primer semestre de 2021, el **100%** fueron atendidos dando respuesta oportuna a la ciudadanía del municipio de Madrid y a entes de control.

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