

## **INFORME DE PQRSD SEGUNDO SEMESTRE DE 2020**

### **OBJETIVO**

Efectuar la evaluación y seguimiento a las PQRSD recibidas en la Personería Municipal de Madrid (Cundinamarca) por los diferentes medios utilizados por la entidad para este fin, del período comprendido entre el 1 de Julio al 31 de diciembre 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 segundo semestre de la vigencia 2020.

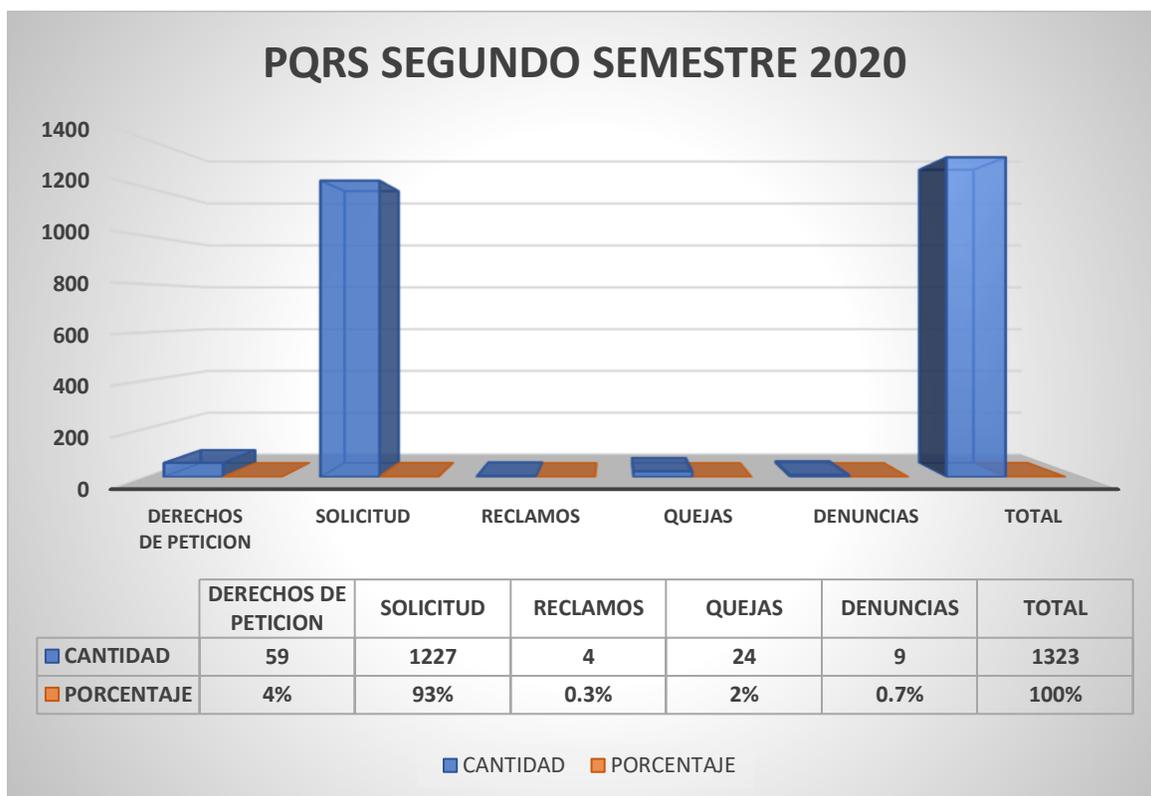
Durante el segundo semestre de la vigencia de 2020, la entidad ha recepcionado las siguientes PQRSD a través de los diferentes medios establecidos para la recepción de los PQRSD, en los cuales se puede observar la clasificación, trámite, control y seguimiento de las mismas:

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

<b>REQUERIMIENTO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>	<b>59</b>	<b>4%</b>
<b>SOLICITUD</b>	<b>1227</b>	<b>93%</b>
<b>RECLAMOS</b>	<b>4</b>	<b>0,3%</b>
<b>QUEJAS</b>	<b>24</b>	<b>2%</b>
<b>DENUNCIAS</b>	<b>9</b>	<b>0,7%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1323</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Matriz control de Correspondencia 2020 Personería Municipal de Madrid (Cundinamarca)**

**Grafica Nª 1. Comportamiento según el tipo de requerimiento**



*Fuente: Matriz control de Correspondencia 2020 Personería Municipal de Madrid (Cundinamarca)*

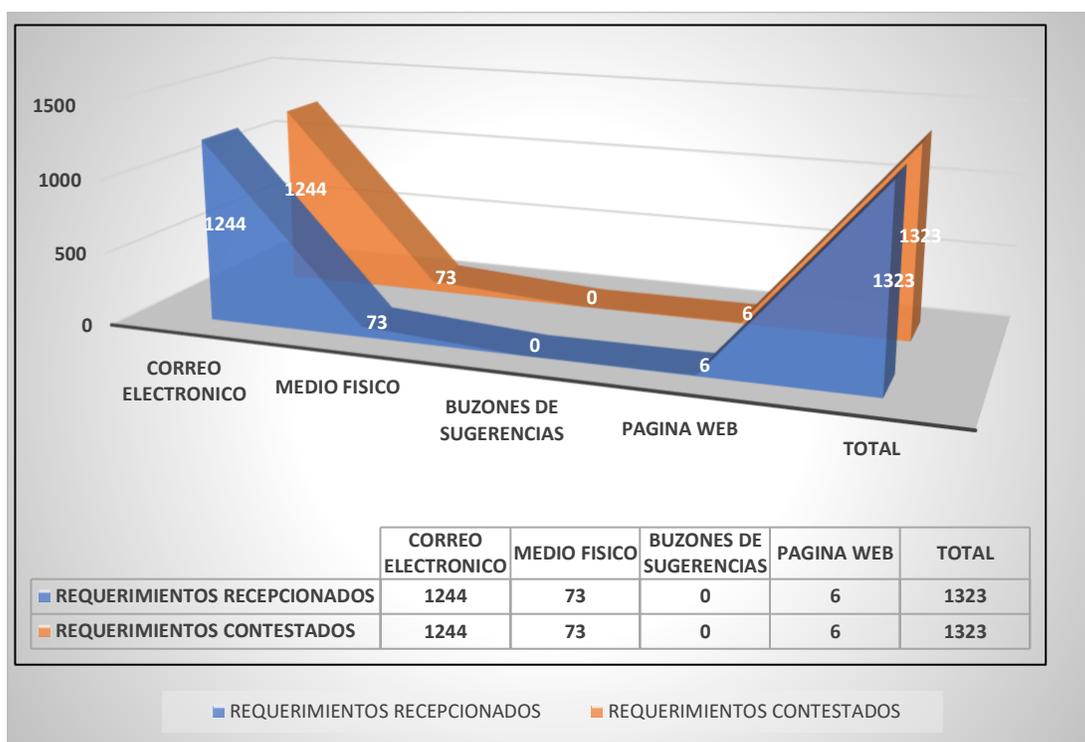
De un total de mil trescientos veintitrés (**1323**) de PQRS recepcionados durante el segundo semestre, mil doscientos veintisiete (**1227**) corresponden a solicitudes con un valor porcentual de **93%**, cincuenta y nueve (**59**) derechos de petición con un valor porcentual de **4%**; nueve (**9**) denuncias con un valor porcentual de **0,7%**; Quejas veinticuatro (**24**) con un valor porcentual de **2%**; reclamos cuatro (**4**) con un con un valor porcentual **0,3%**.

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	REQUERIMIENTOS RECEPCIONADOS	REQUERIMIENTOS CONTESTADOS
CORREO ELECTRÓNICO	1244	1244
MEDIO FÍSICO	73	73
BUZÓN DE SUGERENCIAS	0	0
PAGINA WEB	6	6
<b>TOTAL</b>	<b>1323</b>	<b>1323</b>

Fuente: Matriz control de Correspondencia 2020 Personería Municipal de Madrid (Cundinamarca)

**Grafica No. 2 Canal Utilizado por la Ciudadanía para interponer sus requerimientos**



Fuente: Matriz control de Correspondencia 2020 Personería Municipal de Madrid (Cundinamarca)

**Tabla No. 3 Canales Utilizados por la Ciudadanía para interponer sus Requerimientos durante el segundo semestre de 2020**

REQUERIMIENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE %
CORREO ELECTRÓNICO	1244	94%
MEDIO FÍSICO	73	5,5%
BUZONES DE SUGERENCIAS	0	0%
PAGINA WEB	6	0,5%
TOTAL	1323	100%

Fuente: Matriz control de Correspondencia 2020 Personería Municipal de Madrid (Cundinamarca)

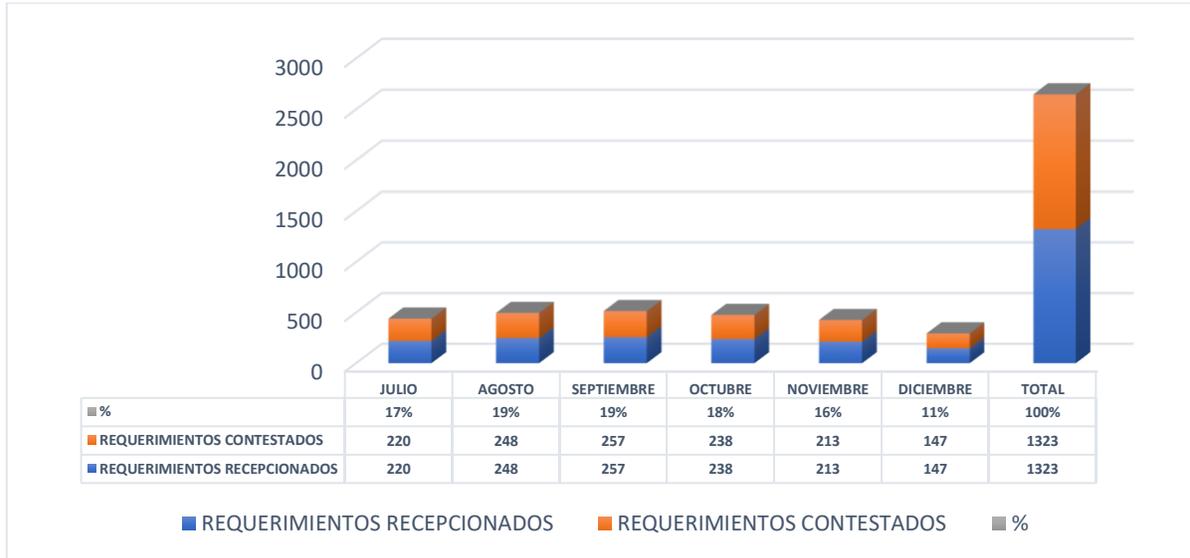
Los requerimientos recibidos durante el segundo semestre de 2020 por la ciudadanía ante la Personería Municipal de Madrid Cundinamarca en su totalidad fueron mil trescientos veintitrés (**1323**) radicados así: correo electrónico mil doscientos cuarenta y cuatro (**1244**) con un valor porcentual de **94%**, medio físico radicado mediante ventanilla única setenta y tres (**73**) con un valor porcentual de **5,5%**, página web seis (**6**) con un valor porcentual de **0,5%**, para el período evaluado no se registraron PQRSD a través de los canales de buzón de sugerencias.

**Tabla N° 3. Valores porcentuales mensuales recepción de requerimientos durante el primer semestre de 2020**

MES	REQUERIMIENTOS RECIBIDOS	REQUERIMIENTOS CONTESTADOS	PORCENTAJE %
JULIO	220	220	17%
AGOSTO	248	248	19%
SEPTIEMBRE	257	257	19%
OCTUBRE	238	238	18%
NOVIEMBRE	213	213	16%
DICEMBRE	147	147	11%
TOTAL	1323	1323	100%

Fuente: Matriz control de Correspondencia 2020 Personería Municipal de Madrid (Cundinamarca)

**Gráfica N° 3. PQRSD Recepcionadas y Resueltas**



**Fuente: Matriz control de Correspondencia 2020 Personería Municipal de Madrid (Cundinamarca)**

Del total de requerimientos (PQRSD) recibidos durante el segundo semestre de **2020**, se registra que en su totalidad fueron atendidos y resueltos a la ciudadanía madrileña y entes de control así: el mes de junio se recibieron **220**, agosto **248**, septiembre **257**, octubre **238**, noviembre **213** y diciembre **147**, dando respuesta oportuna dentro de los términos establecidos y en cumplimiento a la normatividad vigente para cada tipo de PQRSD.

ELABORÓ: YENNY CONSTANZA BERNAL RODRÍGUEZ (Contratista Apoyo a la Gestión)  
REVISÓ: NELSON EDUARDO RIVERA BERMÚDEZ (Contratista Apoyo Control Interno)