

INFORME DE PQRSD SEGUNDO 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 Julio al 30 de Diciembre 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 Segundo semestre de la vigencia 2021.

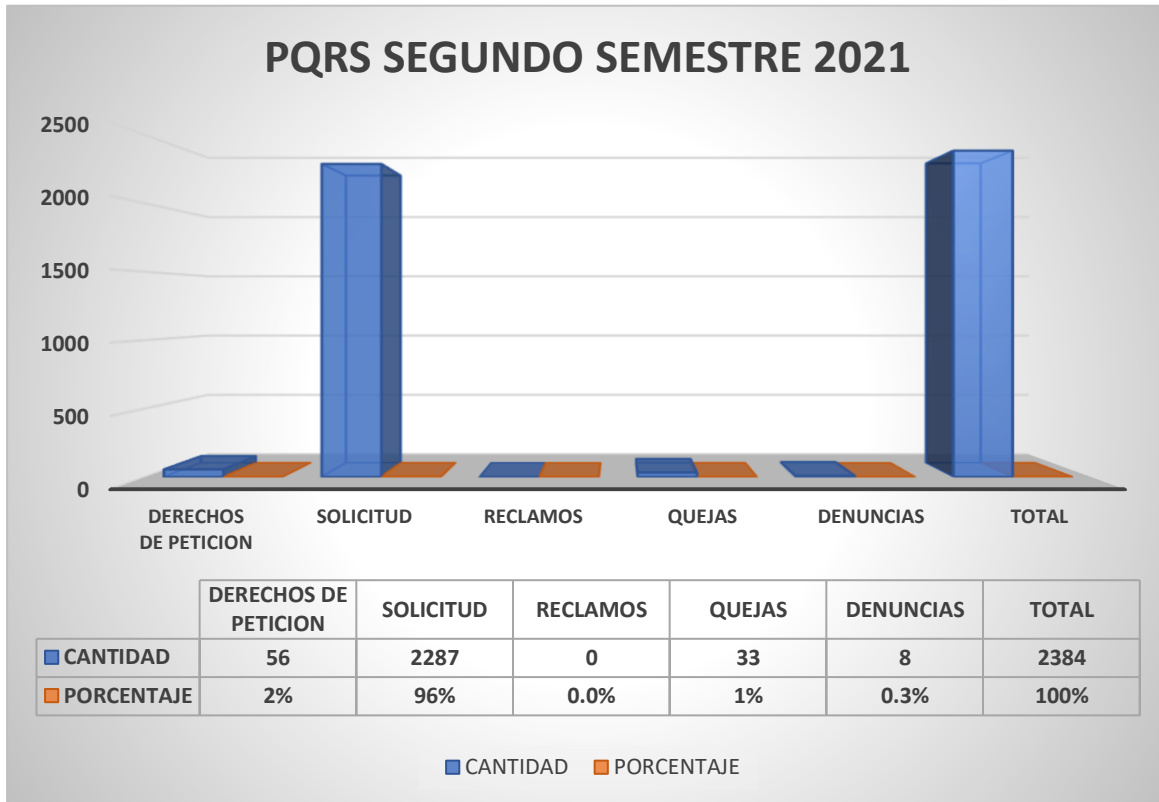
Durante el Segundo semestre de la vigencia de 2021, la entidad ha recepcionado las siguientes PQRSD a través de los diferentes medios establecidos para la recepción de los mismos, en los cuales se puede observar la clasificación, trámite, control y seguimiento de las mismas:

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

REQUERIMIENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
DERECHOS DE PETICIÓN	56	2%
SOLICITUD	2287	96%
RECLAMOS	0	0,0%
QUEJAS	33	1%
DENUNCIAS	8	0,3%
TOTAL	2384	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)

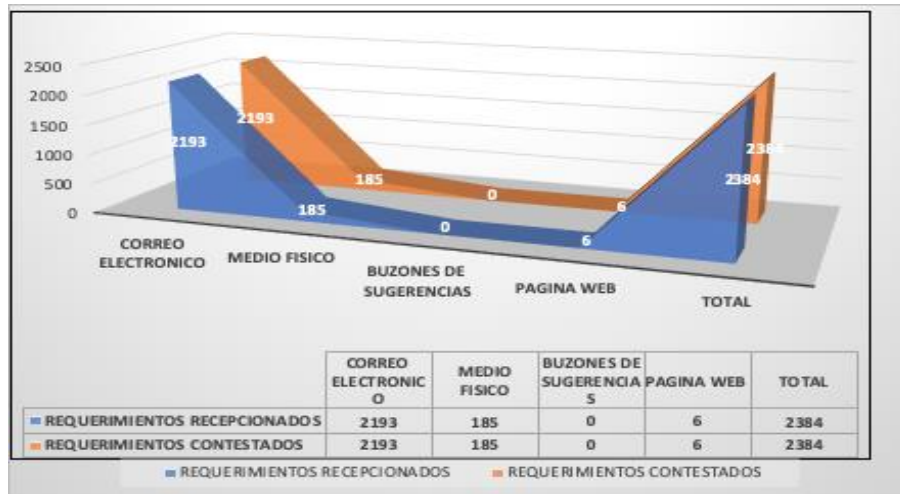
De un total dos mil trescientos ochenta y cuatro (2384); dos mil doscientos ochenta y siete (2287) corresponden a un porcentaje del **96%** del total de PQRS, seguido por **Derechos de Petición** cincuenta y seis (56) equivalentes a un **2%**; **Quejas** con un total de treinta y tres (33) para un porcentaje de **1%**; y por ultimo (8) **Denuncias** porcentaje de **0,3%**;

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

MEDIO DE recepción	REQUERIMIENTOS RECEPCIONADOS	REQUERIMIENTOS CONTESTADOS
CORREO ELECTRÓNICO	2193	2193
MEDIO FISICO	185	185
BUZONES DE SUGERENCIAS	0	0
PAGINA WEB	6	6
TOTAL	2384	2384

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 segundo semestre de 2021 por la Ciudadanía ante la Personería Municipal de Madrid Cundinamarca fueron radicados a través de la ventanilla única ciento ochenta y cinco (185) correspondiente al **37%**, por medio de correo electrónico dos mil ciento noventa y tres (2193) que corresponde al **62%**, por medio de página web 6 requerimientos correspondientes al **1%** para el periodo evaluado no se registraron PQRSD interpuestos a través de los canales de buzones.

Tabla N° 3. Recepción de Requerimientos. Durante el segundo semestre de 2021

MES	REQUERIMIENTOS RECEPCIONADOS	REQUERIMIENTOS CONTESTADOS	%
JULIO	449	449	19%
AGOSTO	430	430	18%
SEPTIEMBRE	416	416	17%
OCTUBRE	392	392	16%
NOVIEMBRE	425	425	18%
DECIEMBRE	272	272	11%
TOTAL	2384	2384	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)



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 **Julio** con un total de cuatrocientos cuarenta y nueve (449) requerimientos, equivalente a un **19%**; **Agosto** cuatrocientos treinta (430), requerimientos equivalente a un **18%**; seguido por el mes de **Noviembre** con cuatrocientos veinticinco (425) requerimientos equivalente a un **18%**; **septiembre** con cuatrocientos dieciseis (416) requerimientos equivalente a **17%**; **Octubre** con Trescientos noventa y dos (392), equivalente a un **16%**; por ultimo **Diciembre** con un total de requerimientos de doscientos setenta y dos (272) con un porcentaje de **11%** respectivamente.

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

ELABORÓ: LUZ NEIDY ESMIG MORENO BUITRAGO (Contratista Apoyo a la Gestión)

REVISÓ: NELSON EDUARDO RIVERA BERMÚDEZ (Contratista Apoyo Control Interno)