



INFORME DE PQRSD PRIMER SEMESTRE ENERO A JUNIO DE 2022

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 enero al 30 de junio de 2022.

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 2022.

Durante el primer semestre de la vigencia de 2022, 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 2022:

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

REQUERIMIENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
DERECHOS DE PETICIÓN	40	4%
SOLICITUD	2434	94%
RECLAMOS	9	0,30%
QUEJAS	50	2%
DENUNCIAS	0	0,70%
TOTAL	2533	100%

Fuente: Matriz control de Correspondencia 2022 Personería Municipal de Madrid (Cundinamarca)





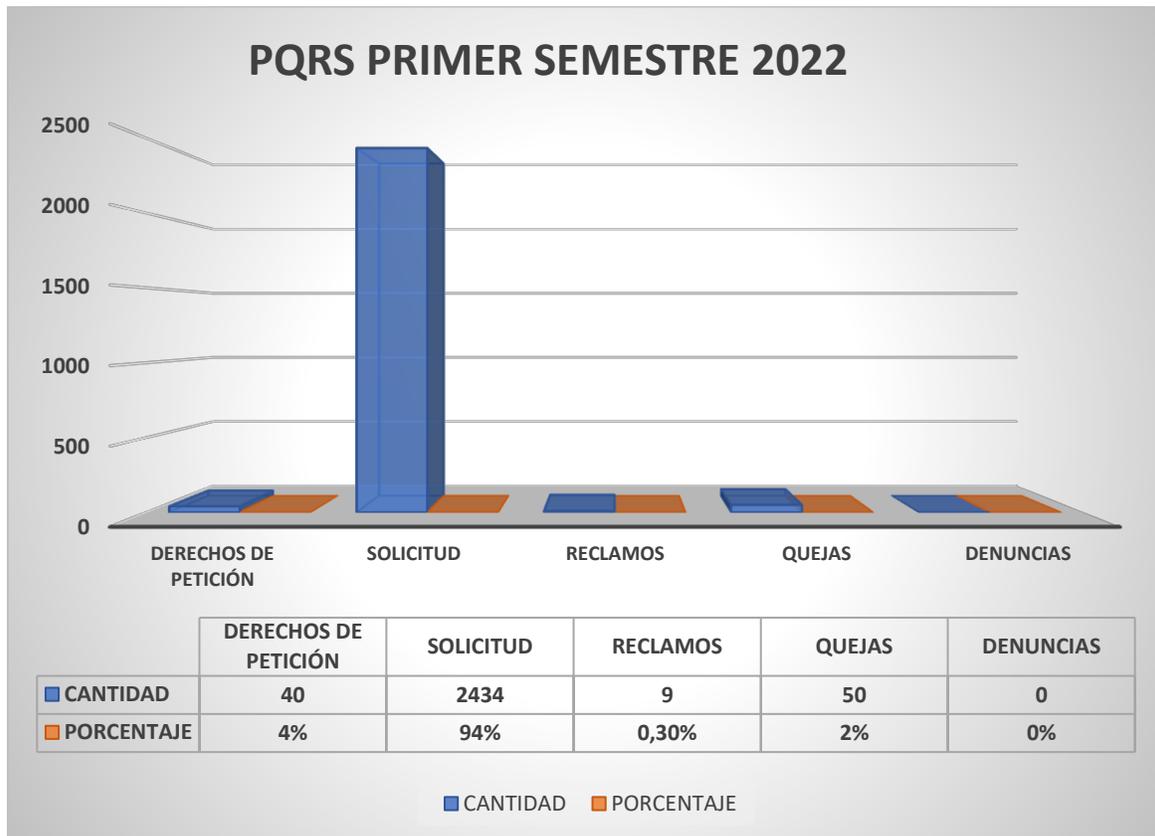
REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
PERSONERIA MUNICIPAL MADRID
NIT: 901.273.605 - 5



Código Postal: 250030
Versión: 01

TRD:
Fecha: 02/Febrero/2022

Grafica No. 1. Comportamiento según el tipo de requerimiento



Fuente: Matriz control de Correspondencia 2022 Personería Municipal de Madrid (Cundinamarca)

De un total de dos mil quinientos treinta y tres (2533) de PQRS recepcionados durante el primer semestre, dos mil cuatrocientos treinta y cuatro (2434) corresponden a solicitudes con un valor porcentual de **94%**, cuarenta (40) derechos de petición con un valor porcentual de **4%**, Quejas cincuenta (50) con un valor porcentual de **2%**; reclamos nueve (9) con un con un valor porcentual **0,3%**.





**REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
PERSONERÍA MUNICIPAL MADRID
NIT: 901.273.605 - 5**



Código Postal: 250030
Versión: 01

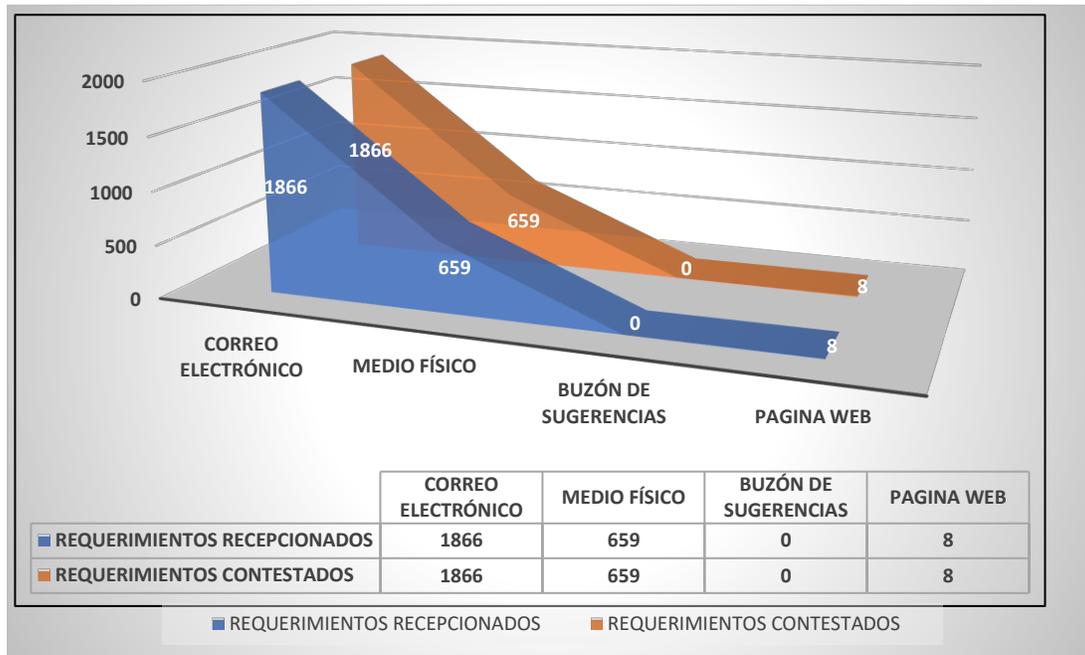
TRD:
Fecha: 02/Febrero/2022

Tabla No. 2 Canales Utilizados por la Ciudadanía para interponer sus Requerimientos durante el primer semestre de 2022

MEDIO DE RECEPCIÓN	REQUERIMIENTOS RECEPCIONADOS	REQUERIMIENTOS CONTESTADOS
CORREO ELECTRÓNICO	1866	1866
MEDIO FÍSICO	659	659
BUZÓN DE SUGERENCIAS	0	0
PAGINA WEB	8	8

Fuente: Matriz control de Correspondencia 2022 Personería Municipal de Madrid (Cundinamarca)

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



Fuente: Matriz control de Correspondencia 2022 Personería Municipal de Madrid (Cundinamarca)





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
PERSONERIA MUNICIPAL MADRID
NIT: 901.273.605 - 5



Código Postal: 250030
Versión: 01

TRD:
Fecha: 02/Febrero/2022

Tabla No. 3 Canales Utilizados por la Ciudadanía para interponer sus Requerimientos durante el primer semestre de 2022

REQUERIMIENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE %
CORREO ELECTRÓNICO	1866	73,67%
MEDIO FÍSICO	659	26%
BUZONES DE SUGERENCIAS	0	0%
PAGINA WEB	8	0,32%

Fuente: Matriz control de Correspondencia 2022 Personería Municipal de Madrid (Cundinamarca)

Los requerimientos recibidos durante el primer semestre de 2022 por la ciudadanía ante la Personería Municipal de Madrid Cundinamarca en su totalidad fueron dos mil quinientos treinta y tres (**2533**) radicados así: correo electrónico mil ochocientos sesenta y seis (**1866**) con un valor porcentual de **73.67%**, medio físico radicado mediante ventanilla única seiscientos cincuenta y nueve (**659**) con un valor porcentual de **26%**, página web ocho (**8**) con un valor porcentual de **0,32%**, para el período evaluado no se registraron PQRSD a través de los canales de buzón de sugerencias.

Tabla N° 4. Valores porcentuales mensuales recepción de requerimientos durante el primer semestre de 2022

MES	REQUERIMIENTOS RECIBIDOS	REQUERIMIENTOS CONTESTADOS	PORCENTAJE %
ENERO	391	391	17%
FEBRERO	528	528	19%
MARZO	531	531	19%
ABRIL	348	348	18%
MAYO	385	385	16%
JUNIO	350	350	11%
TOTAL	2533	2533	100%

Fuente: Matriz control de Correspondencia 2022 Personería Municipal de Madrid (Cundinamarca)





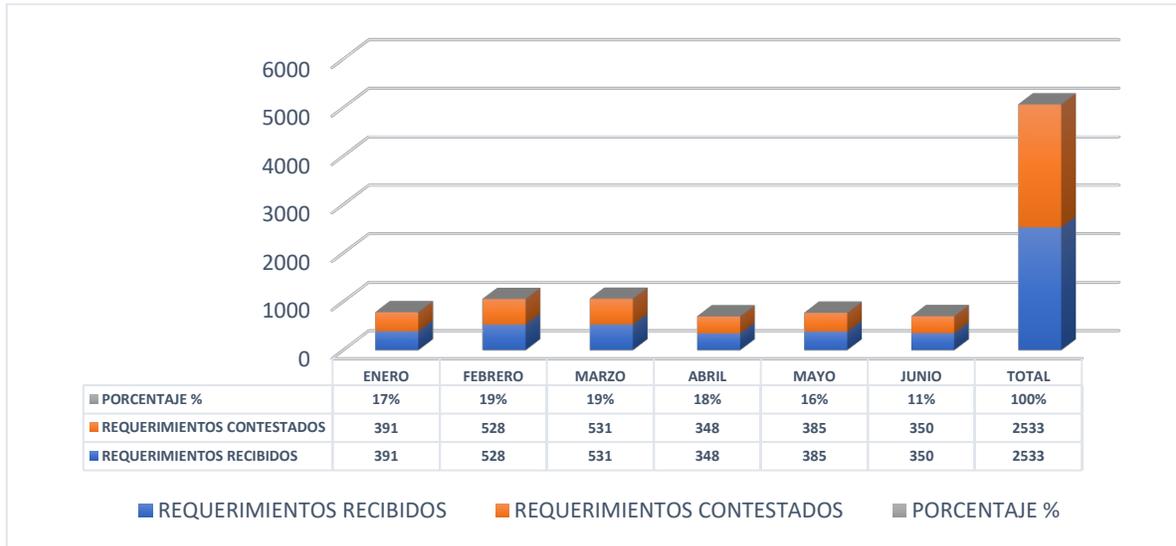
**REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
PERSONERIA MUNICIPAL MADRID
NIT: 901.273.605 - 5**



Código Postal: 250030
Versión: 01

TRD:
Fecha: 02/Febrero/2022

Gráfica N° 3. PQRSD Recepcionadas y Resueltas



Fuente: Matriz control de Correspondencia 2022 Personería Municipal de Madrid (Cundinamarca)

Del total de requerimientos (PQRSD) recibidos durante el primer semestre de **2022**, se registra que en su totalidad fueron atendidos y resueltos a la ciudadanía madrileña y antes de control así: el mes de enero se recibieron **391**, febrero **528**, marzo **531**, abril **348**, mayo **385** y junio **350**, dando respuesta oportuna dentro de los términos establecidos y en cumplimiento a la normatividad vigente para cada tipo de PQRSD.

ELABORÓ:

LUZ NEIDY MORENO (Contratista Apoyo a la Gestión)

YENNY CONSTANZA BERNAL RODRÍGUEZ (Contratista Apoyo a la Gestión)

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

