



INFORME DE PQRS D SEGUNDO SEMESTRE JULIO - DICIEMBRE 2024

OBJETIVO

Efectuar la evaluación y seguimiento a las PQRS D 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 2024 al 30 de diciembre de 2024.

INFORME

En cumplimiento a lo establecido en 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” y el artículo 76 “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.”, se emite el presente informe de **PQRS D** de la Personería Municipal de Madrid (Cundinamarca), correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2024.

Durante el segundo semestre de la vigencia de 2024, la entidad ha recepcionado las siguientes PQRS D a través de los diferentes medios establecidos para la recepción, en los cuales se puede observar la clasificación, trámite, control y seguimiento de estas:

Tabla N.º 1. Clasificación de PQRS D de acuerdo con el tipo de requerimiento.

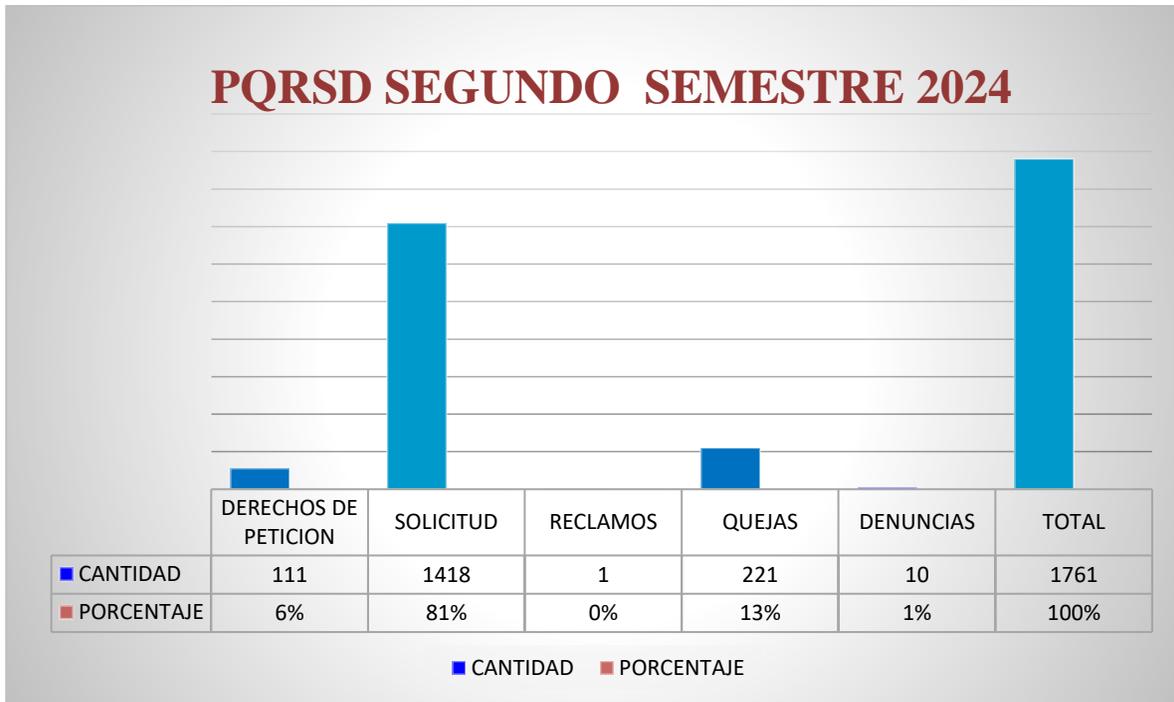
REQUERIMIENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
DERECHOS DE PETICION	111	6%
SOLICITUD	1418	81%
RECLAMOS	1	0%
QUEJAS	221	13%
DENUNCIAS	10	1%
TOTAL	1761	100%

Fuente: Matriz control de Correspondencia SINFA 2024, Personería Municipal de Madrid (Cundinamarca).





Grafica N.º 1 Comportamiento según el tipo de requerimiento.



Fuente: Matriz control de Correspondencia 2024 Personería Municipal de Madrid (Cundinamarca).

De un total de mil setecientos sesenta y uno (**1.761**) PQRSD recepcionados durante el segundo semestre, mil cuatrocientos dieciocho (**1.418**) corresponden a solicitudes, con un valor porcentual de **81%**, ciento once (**111**) corresponden a derechos de petición, con un valor porcentual de **6%**, reclamos, uno (**1**) con un valor porcentual de **0%**, doscientos veintiuno (**221**) quejas, con un valor porcentual de **13%**, denuncias diez (**10**) con un valor porcentual de **1%**.

Tabla N.º 2 Canales Utilizados por la Ciudadanía para interponer sus Requerimientos durante el segundo semestre de 2024.

MEDIO DE RECEPCIÓN	REQUERIMIENTOS RECEPCIONADOS	REQUERIMIENTOS CONTESTADOS
CORREO ELECTRONICO	1217	1217
MEDIO FISICO	532	532
BUZONES DE SUGERENCIAS	0	0
PAGINA WEB	12	12
TOTAL	1761	1761

Fuente: Matriz control de Correspondencia S I N F A 2024. Personería Municipal de Madrid (Cundinamarca)





Grafica No. 2 Comportamiento según el tipo los canales utilizados por la ciudadanía durante el segundo semestre de 2024.



Fuente: Matriz control de Correspondencia 2024 Personería Municipal de Madrid (Cundinamarca)

Los requerimientos recibidos durante el segundo semestre de 2024 por la ciudadanía ante la Personería Municipal de Madrid Cundinamarca en su totalidad fueron mil setecientos sesenta y uno (**1.761**) radicados así: correo electrónico; mil doscientos diecisiete (**1.217**), con un valor porcentual del (**69%**), medio físico radicado mediante ventanilla única; quinientos treinta y dos (**532**), con un valor porcentual del (**30%**), página web; doce (**12**), con un valor porcentual del (**1%**) para el período evaluado no se registraron PQRSD a través de los canales de buzón de sugerencias.

Tabla N.º 3. Valores porcentuales mensuales recepción de requerimientos durante el segundo semestre de 2024.

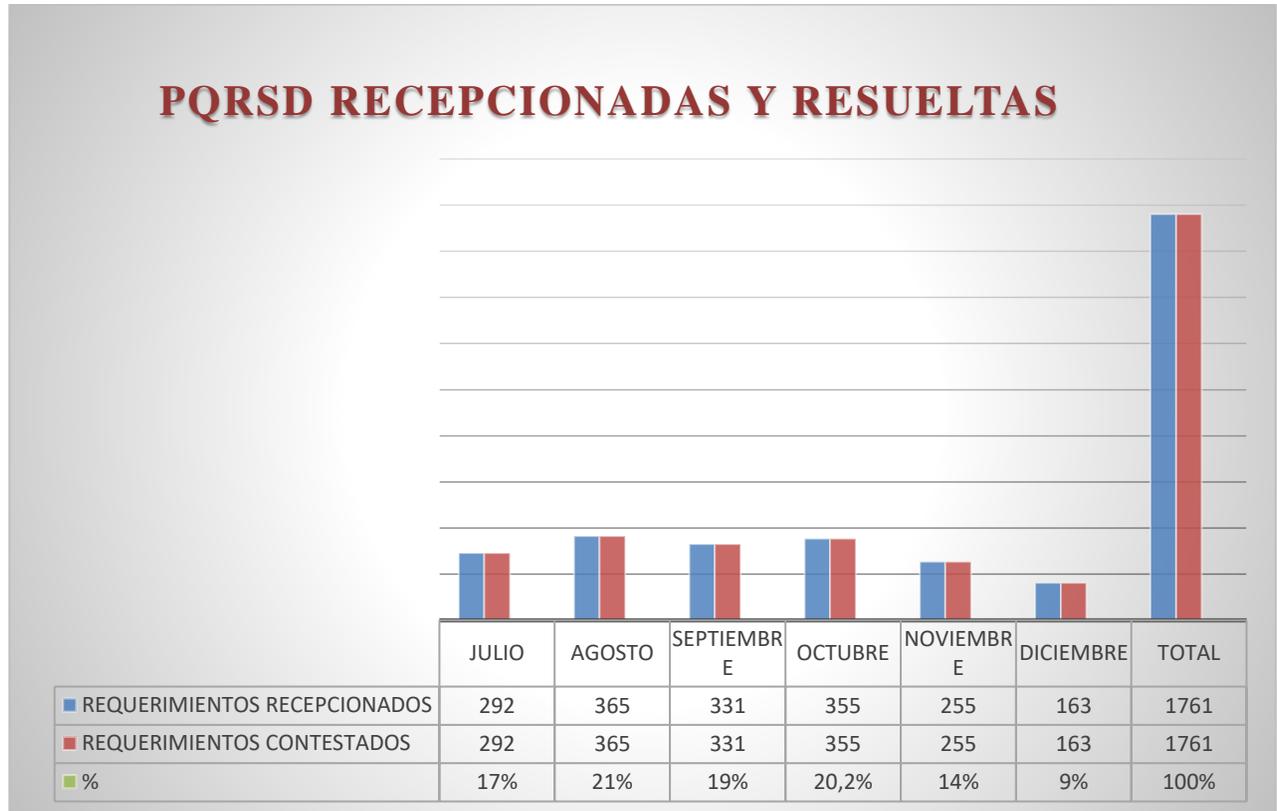
MES	REQUERIMIENTOS RECEPCIONADOS	REQUERIMIENTOS CONTESTADOS	%
JULIO	292	292	17%
AGOSTO	365	365	21%
SEPTIEMBRE	331	331	19%
OCTUBRE	355	355	20,2%
NOVIEMBRE	255	255	14%
DICIEMBRE	163	163	9%
TOTAL	1761	1761	100%

Fuente: Matriz control de Correspondencia 2024 Personería Municipal de Madrid (Cundinamarca).





Gráfica N.º 3 PQRSD Recepcionadas y Resueltas.



Fuente: Matriz control de Correspondencia 2024 Personería Municipal de Madrid (Cundinamarca)

Del total de requerimientos (PQRS) recibidos durante el segundo semestre del año **2024**, se registra que en su totalidad fueron atendidos y resueltos a la ciudadanía madrileña y antes de control así:

En el mes de julio se recibieron 292 con un valor porcentual del **(17%)**, agosto 365 con un valor porcentual del **(21%)**, septiembre 331 con un valor porcentual del **(19%)**, octubre 355 con un valor porcentual del **(20%)**, noviembre 255 con un valor porcentual del **(14%)**, y diciembre 163 con un valor porcentual del **(9%)**, dando así respuesta clara y oportuna dentro de los términos establecidos y en cumplimiento a la normatividad vigente para cada tipo de PQRS.

ELABORÓ: LEIDY MURILLO.
 EVISÓ: JASON NOVA SALGADO (PERSONERO MUNICIPAL).

