

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS "PQRSD" SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2019.

Tipo de Proceso: Control y Evaluación	Periodo: Julio-Diciembre de 2019
Responsable:	Oficina de Control Interno
Fecha de Elaboración:	28/02/2020

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del rol de evaluación y seguimiento de la oficina de Control Interno de la Entidad, el sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, es una herramienta general para el control y mejoramiento continuo, ya que permite visualizar e informarse de lo que sucede. Cuáles son las inquietudes, quejas, sugerencias y denuncias que tienen los usuarios de los servicios que se relacionen con el cumplimiento de los Objetivos Misionales del Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas. De igual forma se puede establecer combatir las debilidades o amenazas que se presenten en la Entidad.

OBJETIVO

Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474/2011.

ALCANCE

Comprobar el cumplimiento del proceso de mejoramiento continuo referente a PQRSD recibidas y tramitadas durante el segundo semestre del 2019.

METODOLOGIA

Se verifico el sistema único de PQRSD bajo la responsabilidad de la Dirección General a través de la Secretaria Ejecutiva, la cual da ingreso a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias al aplicativo SAGA.

A continuación, se presenta una valoración cuantitativa de los PQRSD, presentadas durante el segundo semestre de la vigencia 2019 (Julio 01 a diciembre 30), radicadas

en la Ventanilla Única, en los correos electrónicos, personalmente o Buzones, de la cual se resumió lo siguiente:

Durante el segundo Semestre de 2019, ingresaron a la entidad 327 Peticiones, 2 Quejas, 3 Reclamos, 21 Tutelas y 0 Denuncias de acuerdo con la información reportada por el Aplicativo SAGA.

PQRSD POR AREAS

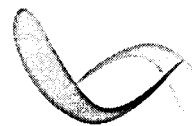
DEPENDENCIA	PARTICIPACIÓN %	TOTAL
Dirección General	36%	129
Subdirección Activa y financiera	12%	42
Subdirección Técnica	52%	186
TOTAL	100%	357

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR AREAS

Teniendo en cuenta que las PQRSD son un mecanismo mediante el cual los usuarios acceden a información institucional, recibir respuesta a sus inquietudes o presentar una Queja o Reclamo al servicio.

La mayoría de peticiones corresponden a:

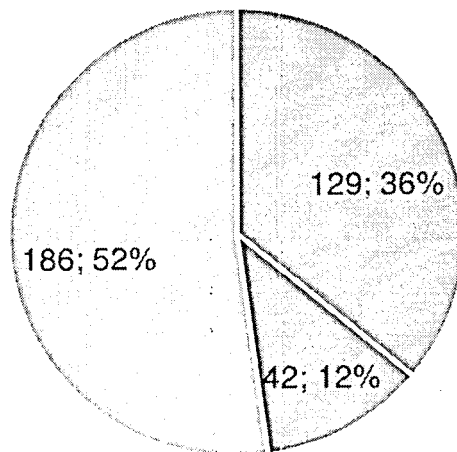
Legalizaciones	35
Mejoramientos de vivienda.	15
Reubicaciones	25
Solicitud de Vivienda Nueva.	08
Plan de Movilidad y Conectividad	34
Cerramiento de Lotes	05



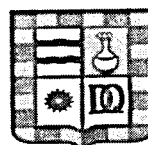
Seguimiento Subsidios VIPA	42
Varios	151
Seguimiento vivienda Gratis	21
Tutelas	21
Denuncias	0

PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2019

PQRSD POR AREAS



■ DIRECCION GENERAL ■ SUB. ADITIVA Y FRA ■ SUB. TECNICA



En el segundo semestre de 2019, ingresaron 328 Peticiones, 1 Queja, 7 Reclamos, 21 Tutelas, radicadas en la Ventanilla Única de la Entidad, como se puede evidenciar en el grafico la dependencia que tiene mayor solicitud o participación es la Subdirección Técnica con un 52% que equivale a 183 peticiones ,1 Queja y 2 Reclamos expuestas por la comunidad, seguida por la Dirección General tiene un 36% con 103 Peticiones, 21 Tutelas, 1 Queja y 4 Reclamos, la Subdirección Administrativa y Financiera con el 12% que corresponde a 42 Peticiones.

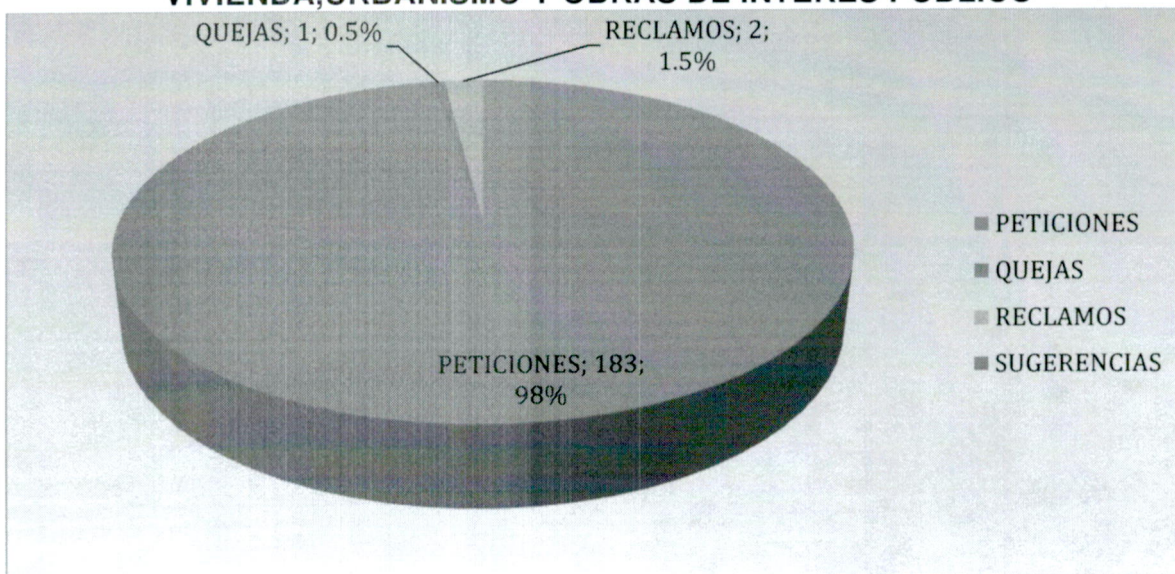
En la siguiente tabla se observa los tipos de requerimientos recibidos.

PQRS	RESPUESTA		TOTAL
	Fecha Estipulada por la Ley	Extemporánea	
P : Peticiones	328	0	328
Q : Quejas	01	0	01
R : Reclamos	07	0	07
S : Sugerencias	0	0	0
D: Denuncias	0	0	0
T: Tutelas	21	0	21
TOTAL	357	0	357

La Subdirección Técnica tiene el mayor número PQRS recibidas en el Segundo Semestre correspondiente a un 52% que equivale a 186 en total, las cuales fueron 183 Peticiones, 1 queja y 2 Reclamos.

AREA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
VIVIENDA, URBANISMO Y OBRAS DE INTERES PUBLICO	183	1	2	0

VIVIENDA, URBANISMO Y OBRAS DE INTERES PUBLICO



QUEJA

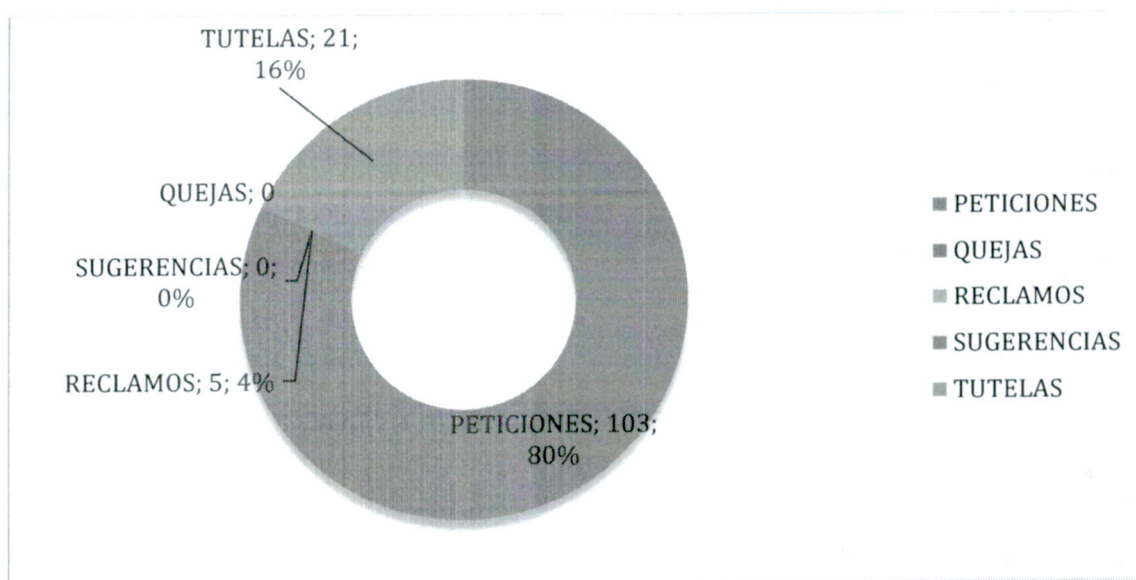
1. LUIS A MARTINEZ: Terminaron mejoramiento y quedo faltando, dejaron cemento detrás de las cañerías levantando malos olores y se devolvía el agua, también se extravió una herramienta que estaba a un lado del baño, necesito que respondan por la herramienta que se encontraba allí, ya que mi hijo trabaja con ella y llevaba el sustento a la casa, a la vecina le arreglaron todo y esa casa es de la misma medida de la mía. (Este Reclamo es del 02/07/19).

2 RECLAMOS: A Obra Mayor, Cemex Colombia y al IDM por humedades y filtraciones en Apartamentos Multifamiliares los Juncos

La Dirección General Recibió en el Segundo semestre de la vigencia 2019, el 36% Equivalente a 103 Peticiones, ,5 Reclamos y 21 Tutelas, distribuidas de la siguiente manera:

AREA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	TUTELAS
DIRECCIÓN AMIENTO Y PLANEACIÓN	103	0	5	0	0	21

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN

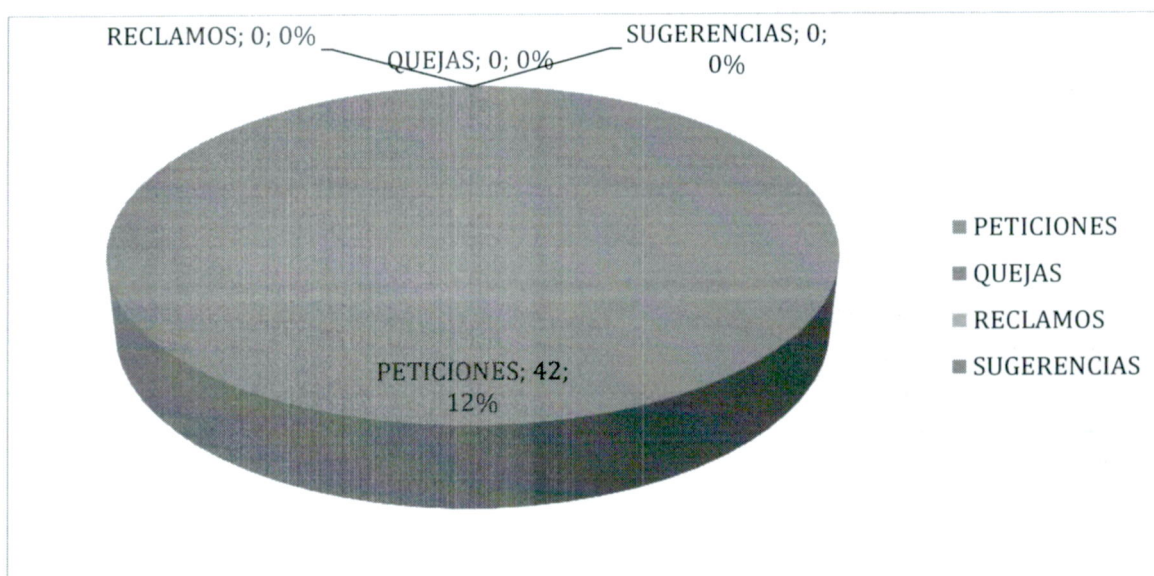


4 RECLAMOS: A Obra Mayor, Cemex Colombia S.A, Juan Carlos Gaviria Trujillo y IDM, Por humedades y desprendimientos de fachadas, Grietas, daño al interior y exterior del inmueble en Multifamiliares los juncos, sin ningunasolución por parte de los mismos.

1 RECLAMO: Inconveniente por Obras realizadas solicitud del Proyecto la Popa, que causan perjuicios en las Ventas(Juan Pablo Gallo Ramirez)

La Subdirección Administrativa y Financiera, Recibió durante el segundo semestre de 2019, el 12% equivalente a 42 Peticiones, distribuidas de la siguiente manera:

AREA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
SUBDIRECCION ADTIVA Y FRA	42	0	0	0



Durante el segundo semestre de la vigencia 2019, a las PQRSD, se les dio respuesta antes de la fecha máxima o en el Plazo estipulado



NOMBRE DEL DOCUMENTO: INFORME DE CONTROL INTERNO
COD. ACI.130.04 VERSION: 6 FECHA: 23-09-2016

FORTALEZAS: Se cuenta con un aplicativo llamado SAGA, al cual se le hace seguimiento diariamente, enviándose alertas a los responsables de dar las respuestas, con el fin de que sean dadas en los términos de Ley.

Atentamente,

BLANCA NIDIA RAMIREZ OSORIO
Asesora de Control interno

