

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS "PQRSD" PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2018.

Tipo de Proceso: Control y Evaluación	Periodo: Enero-Junio de 2018
Responsable:	Oficina de Control Interno
Fecha de Elaboración:	15/08/2018

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 demandas 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 Primer semestre del 2018.

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, presentada durante el primer semestre de la vigencia 2018 (Enero 01 a Junio 30), radicados en la Ventanilla Única, en los correos electrónicos, personalmente o Buzones, de la cual se resumió lo siguiente:

Durante el Primer Semestre de 2018, ingresaron a la entidad 211 Peticiones, 2 Quejas y 11 Tutelas de acuerdo con la información reportada por el Aplicativo SAGA.

PQRSD POR AREAS

DEPENDENCIA	PARTICIPACIÓN %	TOTAL
Dirección General	22%	51
Subdirección Activa y financiera	17%	37
Subdirección Técnica	61%	136
TOTAL	100%	224

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 denuncia al servicio.

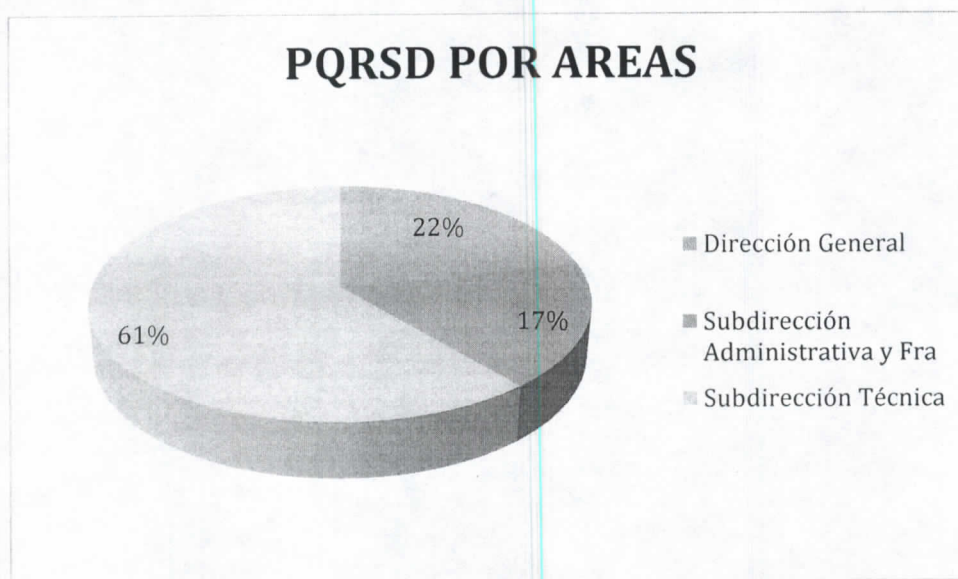
La mayoría de peticiones corresponden a:

Legalizaciones	39
Mejoramientos de vivienda.	17
Solicitud de Vivienda Nueva.	16
Plan Vial de Movilidad y Conectividad	15
Paz y salvos	02
Renuncias de Vivienda	03
Cerramientos de Lotes.	08
Reubicación.	14
Seguimiento Vivienda Gratis	15

Otros
Proyectos de Vivienda
Proyectos VIPA

71
01
17

PQRSD PRIMER SEMESTRE 2018



En el Primer semestre de 2018, ingresaron 211 Peticiones, 2 Quejas y 11 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 61% que equivale a 135 peticiones y 1 queja expuestas por la comunidad, seguida por la Dirección General tiene un 22% con 39 Peticiones, 1 Queja y 11 Tutelas, la Subdirección Administrativa y Financiera con el 17% que corresponde a 37 peticiones.

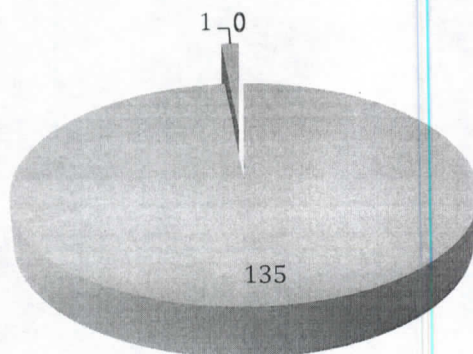
En la siguiente tabla se observa los tipos de requerimientos recibidos.

PQRS		RESPUESTA	
	Fecha Estipulada por la Ley	Extemporánea	TOTAL
P : Peticiones	211	0	211
Q : Quejas	02	0	02
R : Reclamos	0	0	0
S : Sugerencias	0	0	0
D: Denuncias	0	0	0
T: Tutelas	11	0	11
TOTAL	224	0	224

La Subdirección Técnica tiene el mayor número PQRS recibidas en el Primer Semestre correspondiente a un 61% que equivale a 136 en total, las cuales fueron 135 Peticiones y 1 queja.

AREA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA	135	1	0	0	0

SUBDIRECCIÓN TÉCNICA

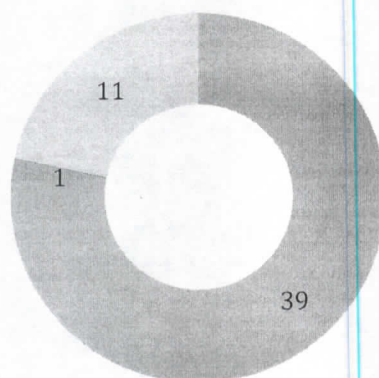


- PETICIONES
- QUEJAS
- RECLAMOS
- DENUNCIAS
- SUGERENCIAS

La Dirección General Recibió en el Primer semestre de la vigencia 2018, el 22% Equivalente a 38 Peticiones y 9 Tutelas, distribuidas de la siguiente manera:

AREA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	TUTELAS
DIRECCIÓN GENERAL	39	1	0	0	0	11

DIRECCIÓN GENERAL

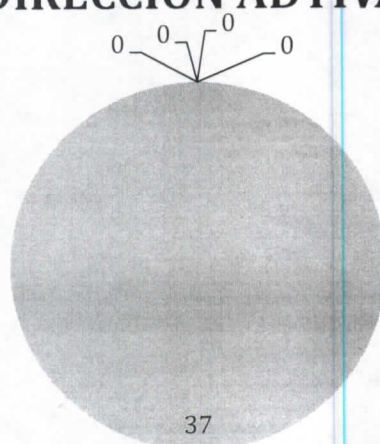


- PETICIONES
- QUEJAS
- RECLAMOS
- DENUNCIAS
- SUGERENCIAS
- TUTELAS

La Subdirección Administrativa y Financiera, Recibió en el Primer semestre de 2018 el 17% de las PQRDS equivalente a 37, distribuidas de la siguiente manera:

AREA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS
SUBDIRECCION ADTIVA Y FRA	37	0	0	0	0

SUBDIRECCIÓN ADTIVA Y FINANCIERA



- PETICIONES
- QUEJAS
- RECLAMOS
- DENUNCIAS
- SUGERENCIAS

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

Las quejas corresponden a:

- 1- Inconveniente con el Proceso Multifamiliares san Marcos.
- 2- Muro de contención presenta agrietamiento y realización de andén de la Mz 3 Casa 5E, igualmente agrietamiento por las Obras realizadas por aguas sanitarias.

A estas quejas se les dio respuesta al igual que a todas las demás peticiones, en el tiempo estipulado por la Norma y en muchas ocasiones antes.

Como se puede evidenciar durante el primer semestre de la presente vigencia, no se presentaron Reclamos, Denuncias ni Sugerencias.


BLANCA NIDIA RAMIREZ OSORIO
Asesora de Control interno

PROYECTO | BLANCA NIDIA RAMIREZ OSORIO

REVISOR |

BLANCA NIDIA RAMIREZ OSORIO

APROBO

