



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A
LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS “PQRSD”
SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA
2021.

INSTITUTO DE DESARROLLO
MUNICIPAL



La Asesoría de Control Interno en cumplimiento del rol de evaluación y su plan de acción realiza seguimiento al tratamiento que la entidad a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, durante el período comprendido entre los meses de julio a diciembre del 2021

Acatando lo solicitado en el Art. 76 de la Ley No. 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”



OBJETIVO GENERAL:

Revisar y verificar el tratamiento dado a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información que se hayan recibido y la oportunidad en su respuesta, durante el período comprendido entre los meses de julio a diciembre de 2021 por parte de la Entidad





FUENTES DE CONSULTA: Para la elaboración del informe se consultó el SAIA (Sistema de Administración Integral de Información) y se consolidaron los reportes enviados por la Secretaria Ejecutiva que tiene a su cargo el procedimiento de Tratamiento de Quejas, Reclamos y Sugerencias.





DESARROLLO DEL INFORME:

- ❖ CUADRO RESUMEN PQRSD POR AREAS
- ❖ CUADRO RESUMEN PQRSD POR TEMAS
- ❖ TIEMPOS DE RESPUESTA
- ❖ GRAFICAS
- ❖ CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIAS POR AREAS



DEPENDENCIA	TOTAL	PARTICIPACION%
Dirección General	96	53%
Subdirección Adtiva y financiera	2	1%
Subdirección Técnica	84	46%
TOTAL	182	100%

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIAS POR AREAS



TIPO DE SOLICITUD	No DE SOLICITUDES
LEGALIZACION	35
MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA	12
REUBICACIONES	96
VIVIENDA NUEVA	12
VIVIENDA GRATIS	10
PLAN DE MOVILIDAD	5
SEGUIMIENTO VIVIENDA VIPA	10
PAZ Y SALVO	2
TOTAL	182

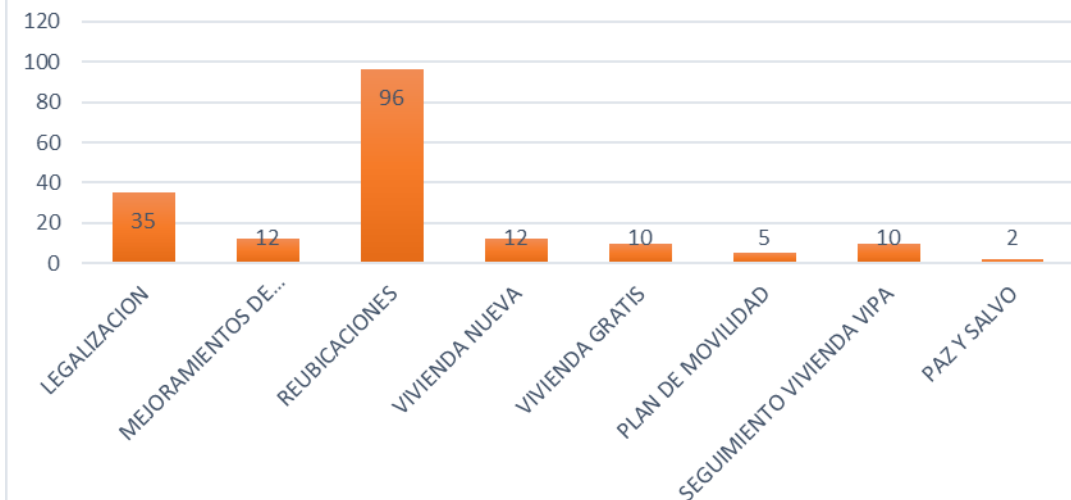


SOLICITUDES POR DEPENDENCIA



GRAFICAS-PQRSD

SOLICITUDES RECIBIDAS





SE VERIFICO QUE TODAS LAS PETICIONES RECIBIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE FUERON RESUELTAS EN LOS TERMINOS DE LEY.

EN EL PERIODO SE RECIBIERON TRES TUTELAS : DOS REFERENTES A LEGALIZACION Y UNA DE SOLICITUD DEL CONSORCIO LA POPA.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ❖ Una vez revisados los documentos de consulta enviados a la Asesoría de Control interno para la elaboración del presente informe, se pudo evidenciar que no se esta haciendo una correcta identificación del tipo de peticiones allegadas, puesto que un gran porcentaje esta siendo catalogada como varios y se hizo necesario realizar revisión en el aplicativo SAIA, para determinar el objeto de las solicitudes de los usuarios.
- ❖ Si bien es cierto que las peticiones son respondidas en el tiempo de ley estipulado, se debe analizar que para las respuestas de fondo en lo que hace referencia a mejoramientos, reubicaciones o vivienda nueva, que corresponde al mayor número de solicitudes, las acciones a mediano y corto plazo que se proyectan en los planes de acción y estratégico del Instituto.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ❖ Se sugiere realizar una nueva capacitación general en el manejo del aplicativo SAIA y los manuales y procedimientos de la política de gestión documental, toda vez que se pudo determinar que a la fecha se requiere fortalecer la aplicabilidad de estas herramientas.
- ❖ Desde la Asesoría Jurídica Externa, se debe brindar una capacitación a los responsables de proyectar las respuestas a los derechos de petición , sobre los tiempos de respuesta y el tratamiento que se les debe dar, acorde con lo solicitado por los ciudadanos.

Informe Proyectado por : Asesoría Control Interno-Enero 31- 2022

