

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

Tipo de Proceso: Control y Evaluación	Periodo: Julio-Diciembre de 2018
Responsable:	Oficina de Control Interno
Fecha de Elaboración:	31/01/2019

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 Segundo 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 Segundo semestre de la vigencia 2018 (Julio 01 a Diciembre 31), radicados en la Ventanilla Única, en los correos electrónicos, personalmente o Buzones, de la cual se resumió lo siguiente:

Durante el segundo Semestre de 2018, ingresaron a la entidad 235 Peticiones, 1 Queja, 3 Reclamos, 5 Tutelas y 11 Demandas de acuerdo con la información reportada por el Aplicativo SAGA.

PQRSD POR AREAS

DEPENDENCIA	PARTICIPACIÓN %	TOTAL
Dirección General	34.90%	89
Subdirección Activa y financiera	18.04%	46
Subdirección Técnica	47.06%	120
TOTAL	100%	255

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DEMANDAS POR AREAS

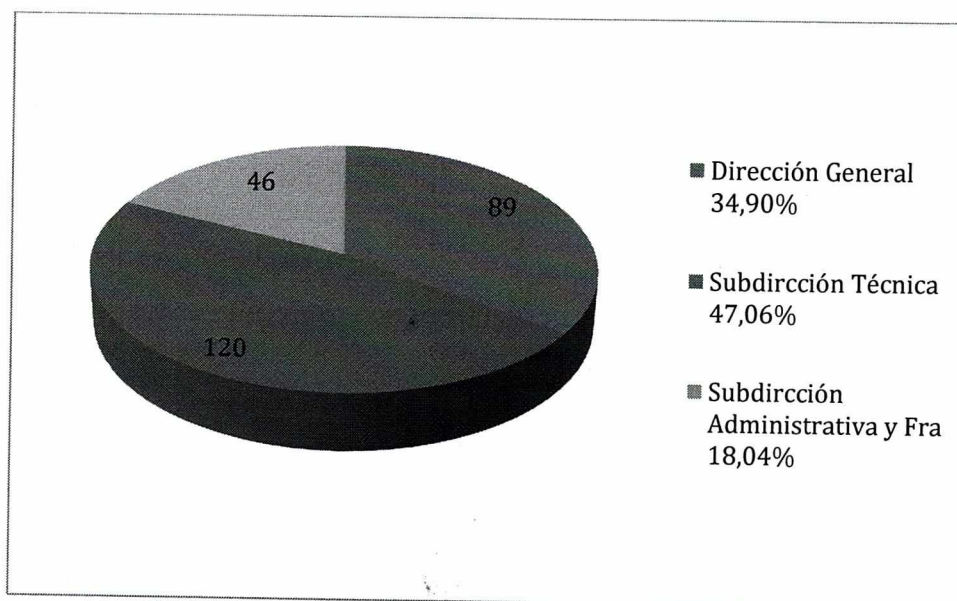
Teniendo en cuenta que las PQRSD son un mecanismo mediante el cual los usuarios acceden a información institucional, recibir respuesta a sus inquietudes o presentar una Queja o Reclamo al servicio.

La mayoría de peticiones corresponden a:

Legalizaciones	40
Mejoramientos de vivienda.	19
Solicitud de Vivienda Nueva.	22
Reubicación	20
Seguimiento Subsidios VIPA	29
Varios	102
Renuncias de Vivienda	06
Seguimiento vivienda Gratis	06

Total demandas en la Vigencia 2018 (6412 al 6416), 6470 al 6474) y 6693 en total 11 Demandas.

PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2018



En el Segundo semestre de 2018, ingresaron 235 Peticiones, 1 Queja, 3 Reclamos, 5 Tutelas y 11 demandas 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 47.06% que equivale a 116 peticiones , 1 Queja y 3 Reclamos expuestas por la comunidad, seguida por la Dirección General tiene un 34.90% con 73 Peticiones, 5 Tutelas y 11 Demandas, la Subdirección Administrativa y Financiera con el 18.04% que corresponde a 46 Peticiones.

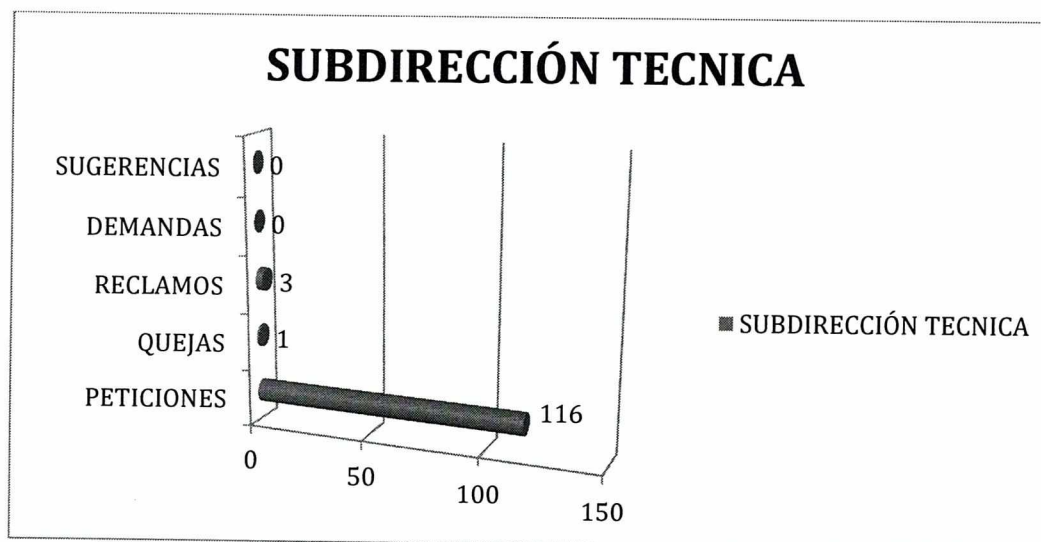
En la siguiente tabla se observa los tipos de requerimientos recibidos.

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

PQRS	RESPUESTA		
	Fecha Estipulada por la Ley	Extemporánea	TOTAL
P : Peticiones	235	0	235
Q : Quejas	01	0	01
R : Reclamos	03	0	03
S : Sugerencias	0	0	0
D: Demandas	11	0	11
T: Tutelas	05	0	05
TOTAL	255	0	255

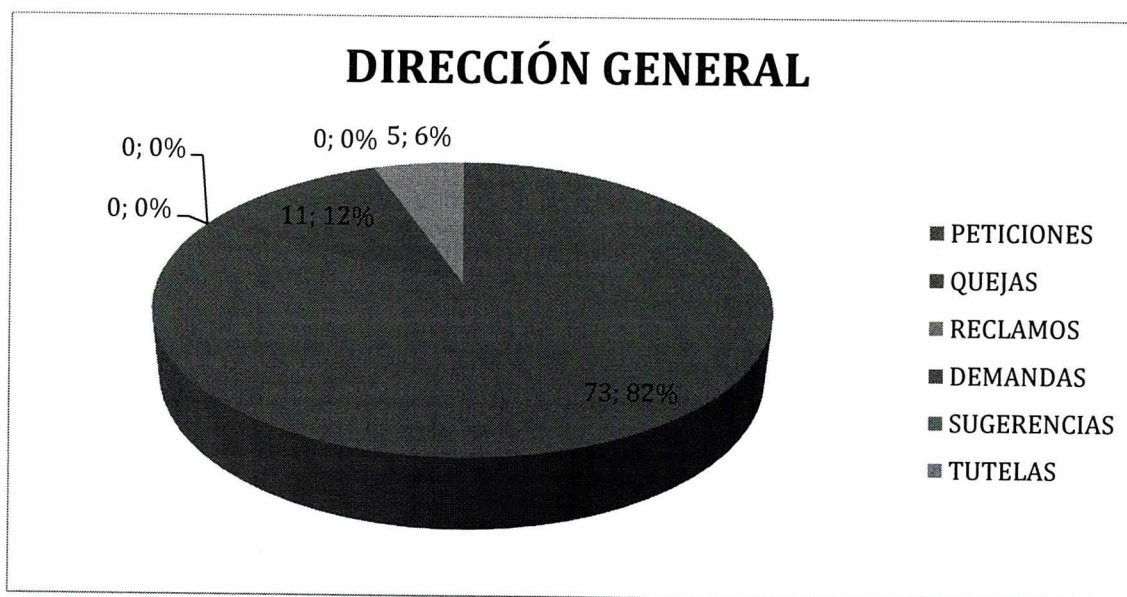
La Subdirección Técnica tiene el mayor número PQRS recibidas en el Segundo Semestre correspondiente a un 47.06% que equivale a 120 en total, las cuales fueron 116 Peticiones, 1 queja y 3 Reclamos.

AREA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DEMANDAS	SUGERENCIAS
SUBDIRECCIÓN TECNICA	116	1	3	0	0



La Dirección General Recibió en el Segundo semestre de la vigencia 2018, el 34.90% Equivalente a 73 Peticiones, 5 Tutelas y 11 Demandas, distribuidas de la siguiente manera:

AREA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DEMANDAS	SUGERENCIAS	TUTELAS
DIRECCIÓN GENERAL	73	0	0	11	0	5



La Subdirección Administrativa y Financiera, Recibió en el segundo semestre de 2018 el 18.04% de las PQRDS equivalente a 46 Peticiones, distribuidas de la siguiente manera:

AREA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DEMAN DAS	SUGEREN CIAS
SUBDIRECC ION ADTIVA Y FRA	46	0	0	0	0



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

QUEJA: Solicitud visita técnica para verificación de humedad en algunos apartamentos de Multifamiliares la Giralda.

RECLAMOS:

- Solicitud de pintura de la fachada de Multifamiliares san Marcos, señalan de no haberse cumplido lo que les prometieron cuando les vendieron el proyecto.
- Solicitud de revisión del apartamento de la señora Viviana Valencia Ramírez, debido a que ya cuenta con 3 humedades y también que se revise la puerta que conecta al tercer piso por motivos de emergencia.
- Reclamo del señor Ángel David Espinosa sobre humedades en su vivienda.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2018, a las PQRSD, se les dio respuesta antes de la fecha máxima o en el Plazo estipulado, se hizo seguimiento diariamente con el fin de que las respuestas se dieran en los términos de Ley.



BLANCA NIDIA RAMÍREZ OSORIO
Asesora de Control interno

PROYECTO BLANCA NIDIA RAMÍREZ OSORIO

REVISOR

BLANCA NIDIA RAMÍREZ OSORIO

APROBO