



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS "PQRS" PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2017.

Tipo de Proceso: Control y Evaluación	Periodo: Enero a Junio /17
Responsable:	Oficina de Control Interno
Fecha de Elaboración:	14/08/2017

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del rol de evaluación y seguimiento de la oficina de Control Interno de la Entidad, el sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, 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 y sugerencias 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 PQRS recibidas y tramitadas durante el Primer semestre del 2017.

METODOLOGIA

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

A continuación se presenta una valoración cuantitativa de los PQRS, presentadas durante el primer semestre de la vigencia 2017 (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 2017, ingresaron a la entidad 338 Peticiones y 7 Tutelas de acuerdo con la información reportada por el Aplicativo SAGA.

PQRS POR AREAS

DEPENDENCIA	PARTICIPACIÓN %	TOTAL
DG-100 Dirección General	30.72%	106
SAF-110 Subdirección Activa y financiera	8.40%	29
ST-120 Subdirección Técnica	60.88%	210
TOTAL	100%	345

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS POR AREAS

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

La mayoría de peticiones corresponden a:

Renuncias sobre los Proyectos los Juncos, San Marcos y la Giralda.

Solicitudes levantamiento de Gravámenes por valorización.

Solicitudes de Reubicación.

Levantamiento de condiciones resolutorias.

Solicitudes de Visitas Técnicas.

Solicitudes sobre vivienda nueva o auxilios de vivienda.

Solicitud de Mejoramientos de vivienda.

Solicitudes de titulación de Predios.

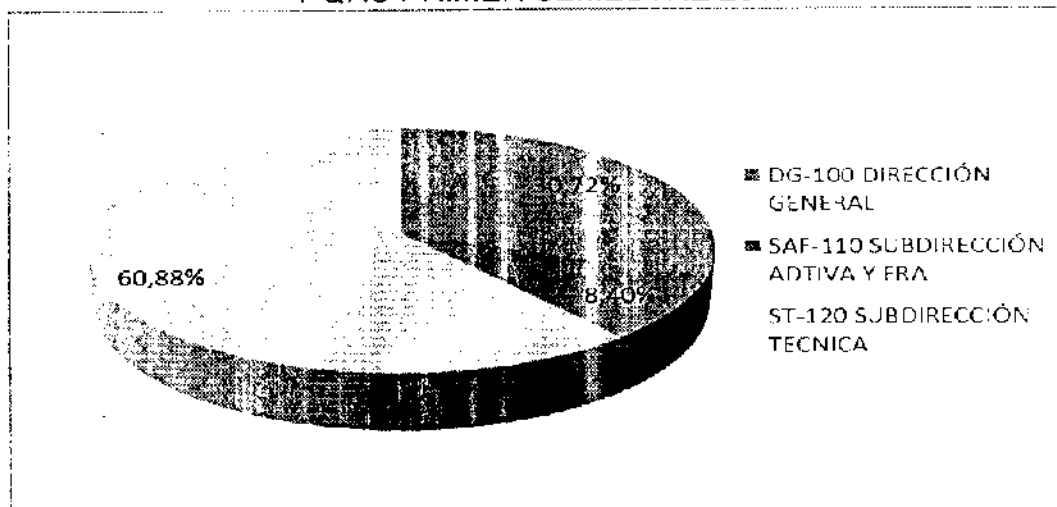
Peticiones solicitando que se les certifique por escrito que si se encuentran escritos en la Base de Datos de la Entidad.

Solicitud cerramiento de Lotes.





PQRS PRIMER SEMESTRE 2017

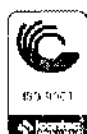


En el Primer semestre de 2017, ingresaron 338 Peticiones y 7 Tutelas radicadas en la Ventanilla Única de la Entidad, como se puede evidenciar en el grafico la dependencia que tiene mayor solicitud o participación es la Subdirección Técnica con un 60.88% que equivale a 210 PQRS expuestas por la comunidad, seguida por la Dirección General tiene un 30.72% con 99 Peticiones y 7 Tutelas, la Subdirección Administrativa y Financiera con 8.40% que corresponde a 29 PQRS.

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

PQRS	RESPUESTA		TOTAL
	Fecha Estipulada por la Ley	Extemporánea	
P : Peticiones	338	0	338
Q : Quejas	0	0	0
R : Reclamos	0	0	0
S : Sugerencias	0	0	0
T: Tutelas	7	0	7
TOTAL	345	0	345

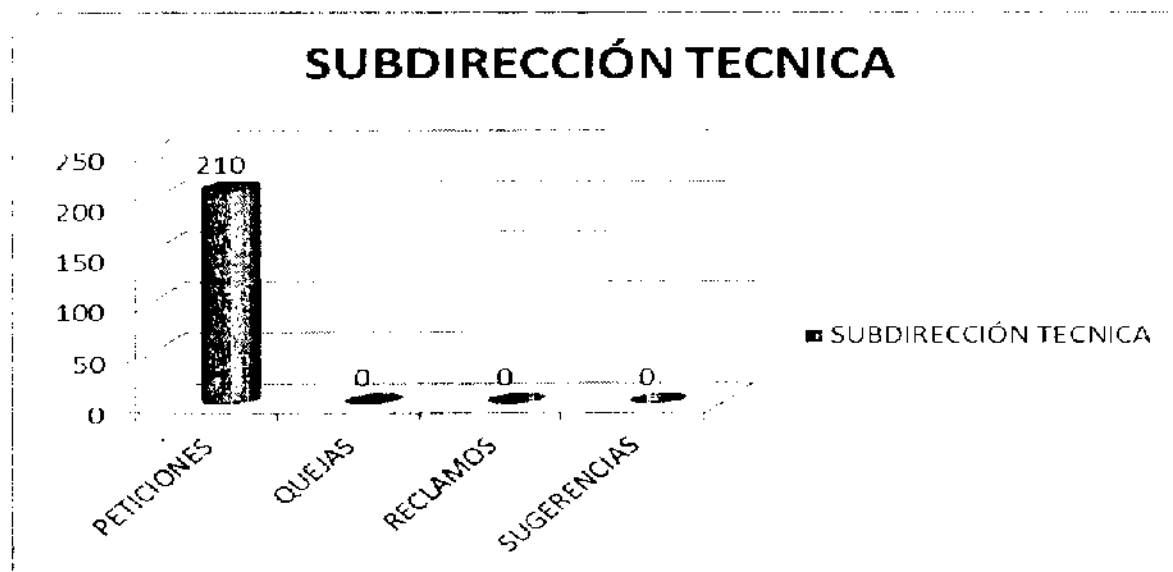
Como se puede observar, se presentaron solo Peticiones y Tutelas y a todas se les dio respuesta antes de la fecha máxima o en el plazo estipulado.





La Subdirección Técnica tiene el mayor número PQRS recibidas en el Segundo Semestre fue un 60.88% que equivale a 210 en total, las cuales fueron solo Peticiones.

AREA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
Subdirección Técnica	210	0	0	0



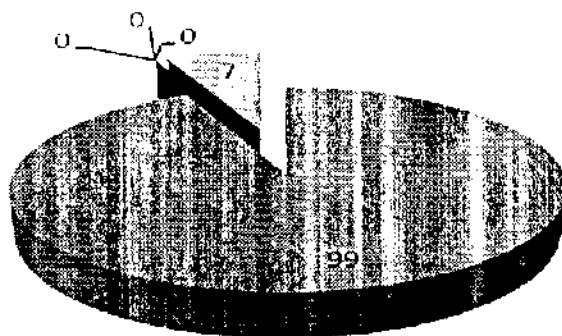
La Dirección General Recibió en el Primer semestre de la vigencia 2017, el 30.72% Equivalente a 99 Peticiones y 7 Tutelas, distribuidas de la siguiente manera:

Peticiones (99), Quejas (0), Reclamos (0), Sugerencias (0) Tutelas (7) Total: 106

AREA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TUTELAS
DIRECCIÓN GENERAL	99	0	0	0	7



DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO



- PETICIONES
- QUEJAS
- RECLAMOS
- SUGERENCIAS
- TUTELAS

La Subdirección Administrativa y financiera, Recibió en el Primer semestre de 2016 el 8.40% de las PQRs equivalente a 29, distribuidas de la siguiente manera:

Peticiones (29, Quejas (0), Reclamos (0), Sugerencias (0) Total: 29

AREA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
SUBDIRECCION ADTIVA Y FRA	29	0	0	0

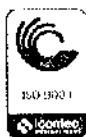
SUBDIRECCIÓN ADTIVA Y FINANCIERA



Blanca Nidia Ramírez Osorio
BLANCA NIDIA RAMIREZ OSORIO
Asesora de Control interno

PROYECTO: BLANCA NIDIA RAMIREZ OSORIO

APROBÓ: BLANCA NIDIA RAMIREZ OSORIO



Calle 50 N° 14-56 Barrio Los Naranjos
Dosquebradas - Risaralda
Código Postal: 651002
Teléfonos: 3223821 3225085
www.idm.gov.co
institucional@idm.gov.co



Municipio de
Dosquebradas

