

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

Tipo de Proceso: Control y Evaluación	Periodo: Julio a Diciembre /17
Responsable:	Oficina de Control Interno
Fecha de Elaboración:	22/01/2018

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del rol de evaluación y seguimiento de la oficina de Control Interno de la Entidad, el sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos 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 Segundo 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 segundo semestre de la vigencia 2017 (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 2017, ingresaron a la entidad 225 Peticiones, 1 Queja y 9 Tutelas de acuerdo con la información reportada por el Aplicativo SAGA.

PQRS POR AREAS

DEPENDENCIA	PARTICIPACIÓN %	TOTAL
DG-100 Dirección General	20%	47
SAF-110 Subdirección Adtiva y financiera	8%	19
ST-120 Subdirección Técnica	72%	169
TOTAL	100%	235

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:

Legalizaciones

Mejoramientos de vivienda.

Solicitud de Vivienda.

Plan Vial de Valorización

Paz y salvos

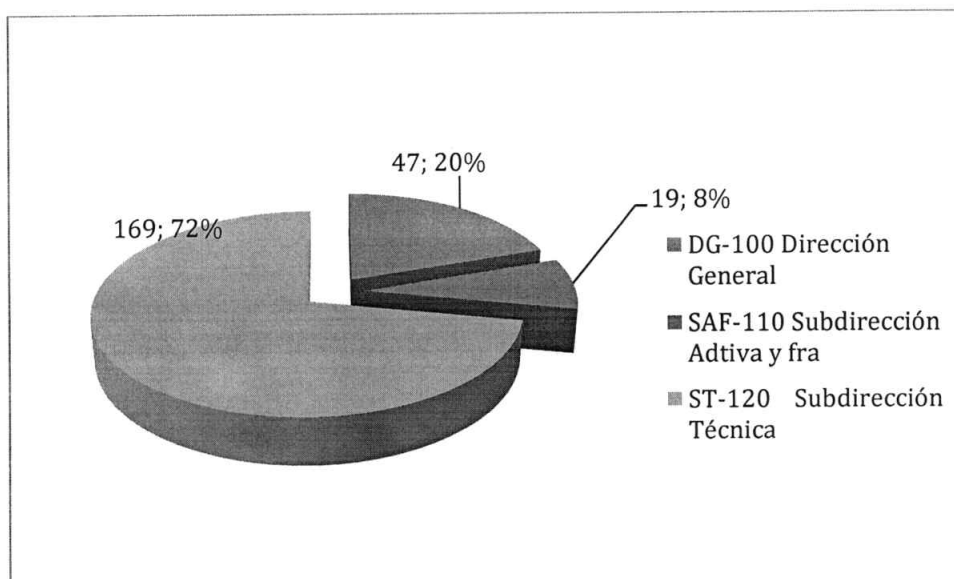
Renuncias de Vivienda

Cerramientos de Lotes.

Reubicación.

Otros

PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2017



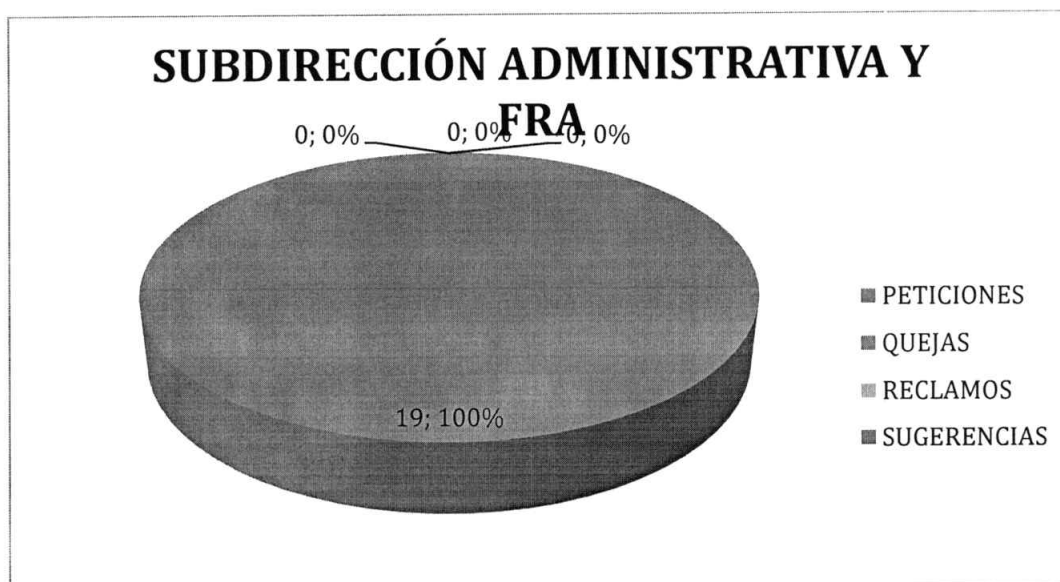
En el Segundo semestre de 2017, ingresaron 225 Peticiones, 1 Queja y 9 Tutelas radicadas en la Ventanilla Única de la Entidad, como se puede evidenciar en el grafico la dependencia que tiene mayor solicitud o participación es la Subdirección Técnica con un 72% que equivale a 168 peticiones y 1 queja expuestas por la comunidad, seguida por la Dirección General tiene un 20% con 38 Peticiones y 9 Tutelas, la Subdirección Administrativa y Financiera con 8% que corresponde a 19 peticiones.

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

PQRS	RESPUESTA		TOTAL
	Fecha Estipulada por la Ley	Extemporánea	
P : Peticiones	225	0	225
Q : Quejas	1	0	1
R : Reclamos	0	0	0
S : Sugerencias	0	0	0
T: Tutelas	9	0	9
TOTAL	235	0	235

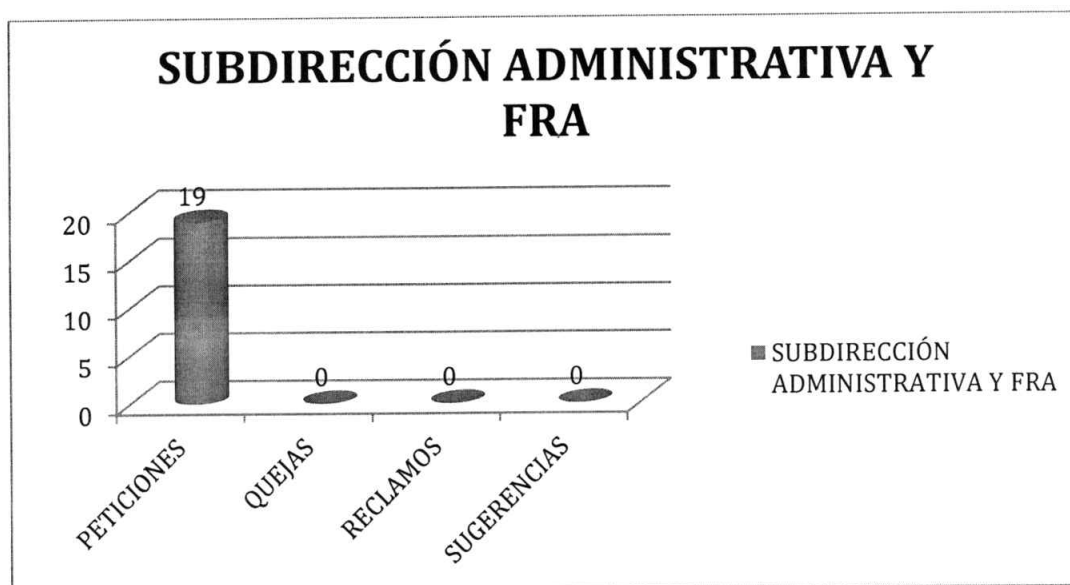
La Subdirección Técnica tiene el mayor número PQRS recibidas en el Segundo Semestre correspondiente a un 72% que equivale a 169 en total, las cuales fueron 168 Peticiones y 1 queja..

AREA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
SUBDIRECCIÓN TECNICA	168	1	0	0



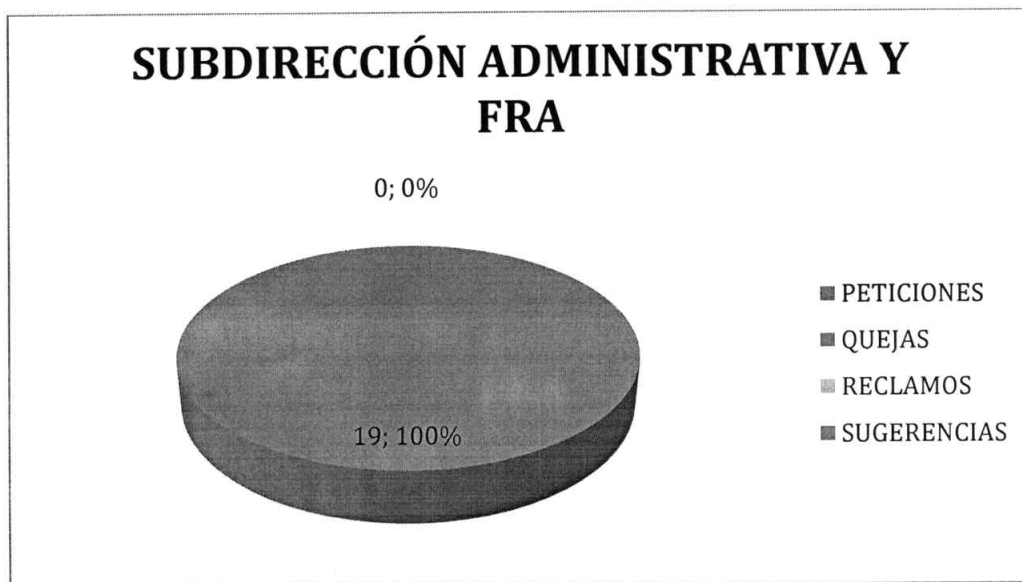
La Dirección General Recibió en el Segundo semestre de la vigencia 2017, el 20% Equivalente a 38 Peticiones y 9 Tutelas, distribuidas de la siguiente manera:

AREA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TUTELAS
DIRECCIÓN GENERAL	38	0	0	0	9

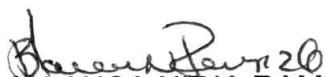


La Subdirección Administrativa y financiera, Recibió en el Segundo semestre de 2017 el 8% de las PQRs equivalente a 19, distribuidas de la siguiente manera:

AREA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
SUBDIRECCION ADTIVA Y FRA	19	0	0	0



La queja corresponde a una solicitud de visita para un cerramiento de lote, ya que se está convirtiendo en un basurero, a esta queja se le dio respuesta al igual que a todas las demás peticiones, en el tiempo estipulado por la Norma y en muchas ocasiones antes.


BLANCA NIDIA RAMIREZ OSORIO
Asesora de Control interno

PROYECTO | BLANCA NIDIA RAMIREZ OSORIO | REVISÓ | BLANCA NIDIA RAMIREZ OSORIO | APROBO 