

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS "PQRSD" PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2020.

Tipo de Proceso: Control y Evaluación	Periodo: Enero-junio de 2020
Responsable:	Oficina de Control Interno
Fecha de Elaboración:	29/07/2020

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 denuncias 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 2020.

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, presentadas durante el primer semestre de la vigencia 2020 (Enero 01 a Junio 30), radicadas

en la Ventanilla Única, en los correos electrónicos, personalmente o Buzones, de la cual se resumió lo siguiente:

Durante el primer Semestre de 2020, ingresaron a la entidad 200 Peticiones, 0 Quejas, 12 Reclamos, 2 Tutelas y 0 Denuncias de acuerdo con la información reportada por el Aplicativo SAGA.

PQRSD POR AREAS

DEPENDENCIA	PARTICIPACIÓN %	TOTAL
Dirección General	10	21
Subdirección Adtiva y financiera	17	36
Subdirección Técnica	73	157
TOTAL	100	214

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR AREAS

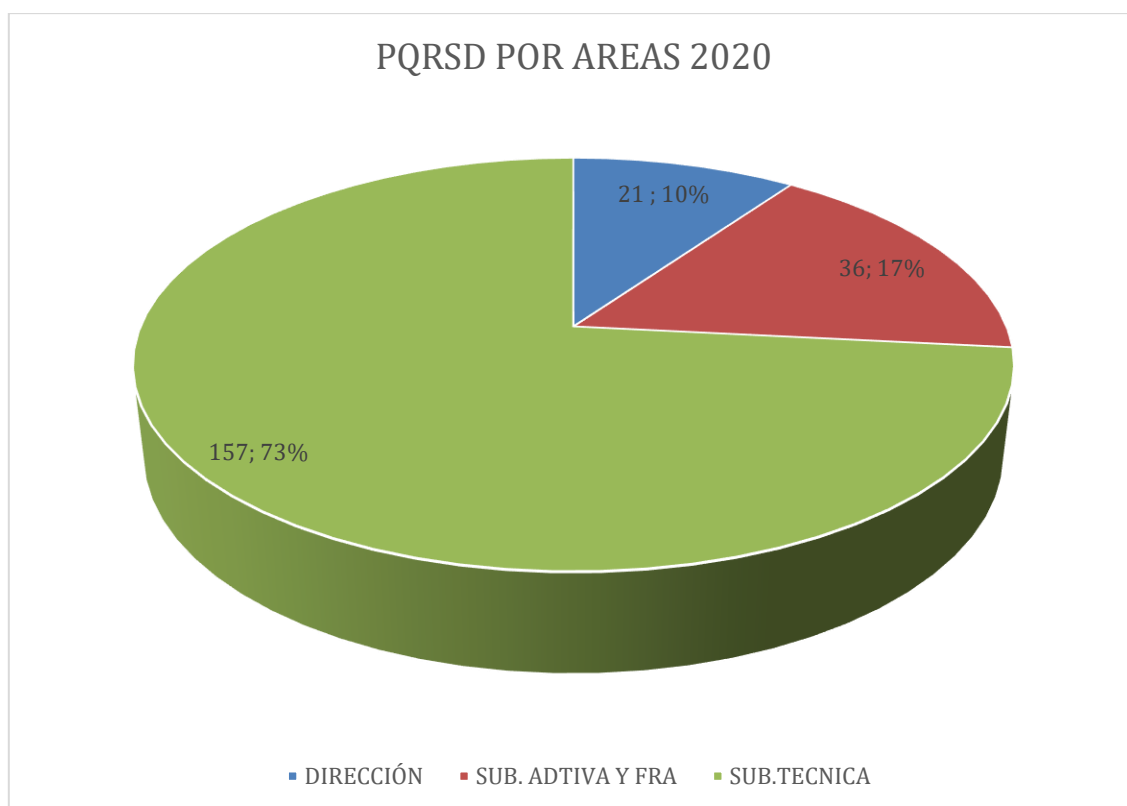
Teniendo en cuenta que las PQRSD son un mecanismo mediante el cual los usuarios acceden a información institucional, recibir respuesta a sus inquietudes o presentar una Queja o Reclamo al servicio.

La mayoría de peticiones corresponden a:

Legalizaciones	22
Mejoramientos de vivienda.	08
Reubicaciones	12
Solicitud de Vivienda Nueva.	09
Plan de Movilidad y Conectividad	32
Cerramiento de Lotes	04

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

Seguimiento Subsidios VIPA	31
Varios	86
Seguimiento vivienda Gratis	07
Certificaciones y Paz y salvos	03
Denuncias	0



Durante el primer semestre vigencia 2020, ingresaron 200 Peticiones, 0 Quejas, 12 Reclamos, 2 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 73% que equivale a 145 peticiones y 12 Reclamos expuestas por la comunidad, seguida por la Subdirección Adtiva y Financiera que tiene un 17% con 36 Peticiones y por último la Dirección con un 10% que equivale 19 peticiones y 2 Tutelas.

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

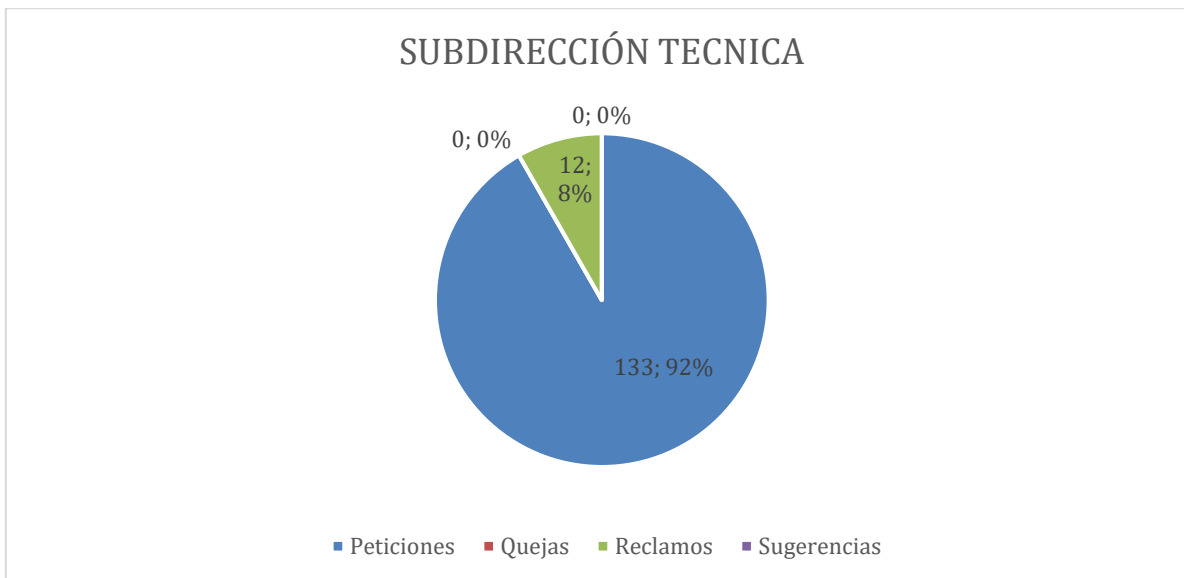
PQRS	RESPUESTA		TOTAL
	Fecha Estipulada por la Ley	Extemporánea	
P : Peticiones	200	7	200
Q : Quejas	0	0	0
R : Reclamos	12	0	12
S : Sugerencias	0	0	0
D: Denuncias	0	0	0
T: Tutelas	2	0	2
TOTAL	214	0	214

Las Respuestas a las 7 peticiones extemporáneas fueron ampliadas a razón de la Emergencia Sanitaria Covid-19 de acuerdo al Decreto 491 de 2020

En la actualidad están pendientes de respuesta los radicados 8937, 8807, 8859, 8918, 8920 y 8927, toda vez que aún no se han vencido, pero se dará a conocer una vez emitidas

La Subdirección Técnica tiene el mayor número PQRSD recibidas en el Segundo Semestre correspondiente a un 73% que equivale a 145 en total, las cuales fueron 133 Peticiones y 12 Reclamos.

AREA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
Subdirección Técnica	133	0	12	0



RECLAMOS:

1-PIEDAD GIRALDO MAR: Problemática en el apartamento de los Juncos, por Humedad autorización para hacer los arreglos correspondientes. R.P. 110 // Oficio N° ST. 0012- 0013-2020

2- MARIA LILIANA VALENCIA CASTRILLÓN: Problemática por dada en el Apartamento de los Juncos, Humedad, dar solución a esta problemática. R.P. 112 // Oficio N° ST. 0018-0019-2020 PARA CEMEX Y PETICIONARIO

3.GUSTAVO VERGARA ARIAS: Problemática en el Departamento los Juncos, por humedades y filtraciones. R.P. 111 // Oficio N° ST. 0016- 0017 CEMEX Y PETICIONARIO

4.MARTHA CECILIA COLORADO: Solicitud visita técnica al Apartamento por filtraciones toda vez que la Humedad se agrava, y adicional concluir con las Obras adicionales del Proyecto. R.P. 110 // Oficio N° ST. 0010-0011-2020 PARA CEMEX Y PETIICONARIO

5-BEATRIZ ELENA TORRES: Solicitud visita Técnica al apartamento por Filtraciones toda vez que la humedad se agrava, y adicional concluir con las Obras adicionales del proyecto los Juncos. R.P. 109 // Oficio N° ST. 0002- Y 0003-2020 PARA CEMEX Y PETICIONARIO

6. LUZ MARINA GARZÓN VELASQUEZ: Revisión e intervención de las humedades que presenta el Apartamento los Juncos, realizar mantenimiento de zonas comunes e informar cuando intervengan. R.P. 109 Y 110 // Oficio N° ST. 0006-0007-2020 PARA CEMEX Y PETICIONARIO

7- DIANA PATRICIA GIRALDO: Solicitud de reparación de humedades en su Apartamento de los Juncos. R.P. 115 // Oficio N° ST. 0036-2020 PARA CEMEX Y PETICIONARIO 0037-2020

8- INGRID YESSENIA ULLOA: Humedades en el Apartamento de los Juncos, que está causando deterioro. Anexos un folio fotografías. R.P. 117 Y 116 // Oficio N° ST. 0041-2020 Y 0040 PARA CEMEX

9. DEICY MARCELA BERMUDEZ: Problemas de humedades en el apartamento de los Juncos dar solución. R.P. 119 Y 120 // Oficio N° ST. 0063-2020 Y 0064 TRASLADO POR COMPETENCIA

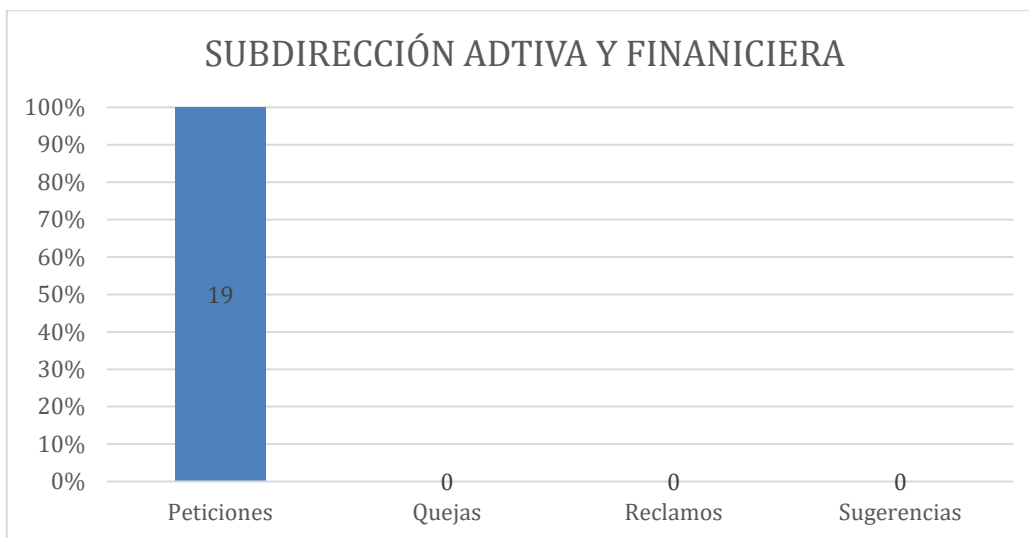
10. JUAN CAMILO SUAZA: Se está dañando la estructura, la estética y sería provisional mientras se hacen las respectivas adecuaciones por parte de Ustedes a los Apartamentos los Juncos por humedades y otros. CON COPIA AL PETICIONARIO. // Oficio N° REMISION POR COMPETENCIA CON COPIA AL PETICIONARIO.

11- WILMAR ANTONIO TAPASCO: Solución a la problemática presentada en la Giralda por motivo de inundaciones, dar solución anexos oficios de 2018 y fotos. ENVIADO A CORREO MULTIFAMILIARESGIRALDA@GMAIL.COM // Oficio N° ST 0322-2020

12- NURY ARACELLY MENDOZA: Solicitar visita Técnica de manera inmediata a los Juncos, por humedades y filtraciones de agua que están afectando los Apartamentos sin brindar respuesta alguna. SE ENVIO POR COMPETENCIA A CEMEX, OBRA MAYOR Y JUAN CARLOS GAVIRIA TRUJILLO. // Oficio N° SIN NUMERO CORREO ELECTRÓNICO

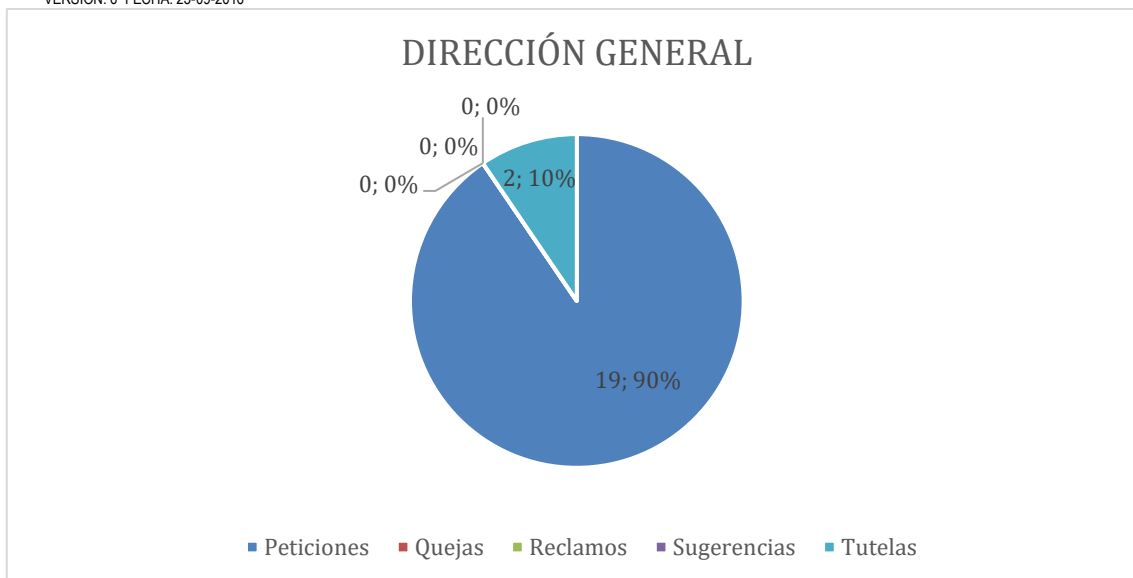
La Subdirección Administrativa y Financiera, Recibió durante el primer semestre de 2020, el 17% equivalente a 36 Peticiones, distribuidas de la siguiente manera:

AREA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
SUBDIRECCION ADTIVA Y FRA	36	0	0	0



La Dirección General Recibió en el Primer semestre de la vigencia 2020, el 10% Equivalente a 19 Peticiones, y 2 Tutelas, distribuidas de la siguiente manera:

AREA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	TUTELAS
DIRECCIÓN GENERAL	19	0		0	0	2



FORTALEZAS:

Se cuenta con un aplicativo llamado SAGA, al cual se le hace seguimiento diariamente, enviándose alertas a los responsables de dar las respuestas, con el fin de que sean dadas en los términos de Ley.

Durante el primer semestre de 2020 hubo un total de 214 PQRDS, distribuidas según el consolidado, a los cuales se les dio respuesta antes de la fecha máxima o en el plazo estipulado, en algunas se amplió el plazo por motivo de la pandemia Covid-19, según Decreto 491 de 2020.

Se encuentra en proceso de Implementación del SAIA, una plataforma diseñada para la transformación digital en los procesos de gestión documental, enfocada en el desarrollo de buenas prácticas institucionales que concluyen en mejores dinámicas de servicio, oportunidad y tiempo de respuesta para los usuarios del Instituto.

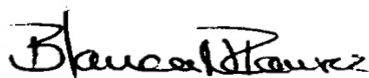
la atención a los grupos de interés del IDM se ha garantizado a través de los canales de comunicación virtual como resultado de las medidas adoptadas, brindando un servicio oportuno, ágil, y de calidad, logrando el correcto direccionamiento a las dependencias encargadas de dar respuesta y fortalecimiento el uso y apropiación

de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con el propósito de garantizar la prestación del servicio.

RECOMENDACIONES

Realizar capacitación a los funcionarios de la Entidad, sobre los riesgos Jurídicos que puede ocasionar no responder dentro de los términos un Derecho de Petición y las implicaciones Legales que puede acarrear el incumplimiento del mismo.

Atentamente,



BLANCA NIDIA RAMIREZ OSORIO
Asesora de Control interno

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

