

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

Tipo de Proceso: Control y Evaluación	Periodo Julio-diciembre de 2020
Responsable:	Oficina de Control Interno
Fecha de Elaboración:	14/01/2021

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 segundo 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 segundo semestre de la vigencia 2020 (Julio 01 a Diciembre 31), radicadas

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

Durante el segundo Semestre de 2020, ingresaron a la entidad 308 Peticiones, 2 Quejas, 77 Reclamos, 1 Tutela y 0 Denuncias de acuerdo con la información reportada por el Aplicativo SAGA.

PQRSD POR AREAS

DEPENDENCIA	PARTICIPACIÓN %	TOTAL
Dirección General	10	39
Subdirección Adtiva y financiera	12	45
Subdirección Técnica	78	304
TOTAL	100	388

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR AREAS

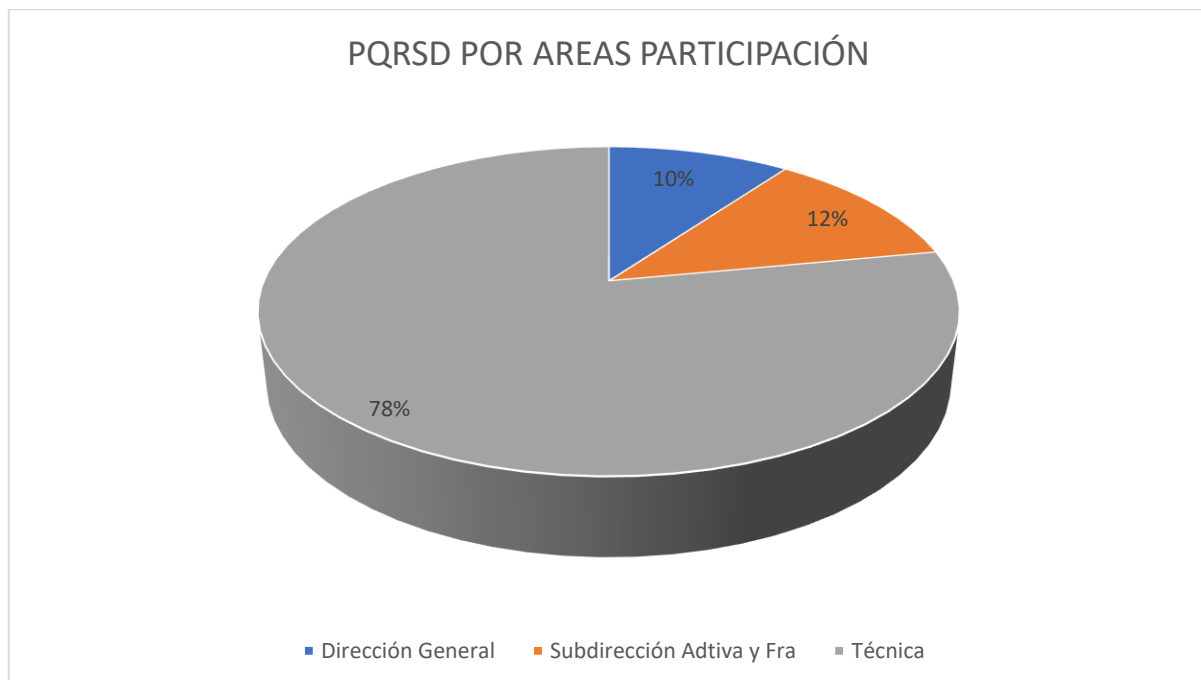
Teniendo en cuenta que las PQRSD son un mecanismo mediante el cual los usuarios acceden a información institucional, recibir respuesta a sus inquietudes o presentar una Queja o Reclamo al servicio.

La mayoría de peticiones corresponden a:

Legalizaciones	30
Mejoramientos de vivienda.	37
Reubicaciones	39
Solicitud de Vivienda Nueva.	29
Plan de Movilidad y Conectividad	41
Cerramiento de Lotes	06

NOMBRE DEL DOCUMENTO: INFORME DE CONTROL INTERNO
COD. ACI.130.04 VERSIÓN: 7 FECHA: 22-10-2020

Seguimiento Subsidios VIPA	98
Varios	94
Seguimiento vivienda Gratis	11
Cobros Coactivos	01
Construcción en sitio propio	01
Certificaciones y Paz y salvos	01
Demandas	0



Durante el segundo semestre vigencia 2020, ingresaron 308 Peticiones, 2 Quejas, 77 Reclamos, 1 Tutela, 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 78% que equivale a 226 peticiones, 76 Reclamos y 2 Quejas expuestas por la comunidad, seguida por la Subdirección Activa y Financiera que tiene un 12% con 45 Peticiones y por último la Dirección con un 10% que equivale 37 peticiones, 1 Reclamo y 1 Tutela.

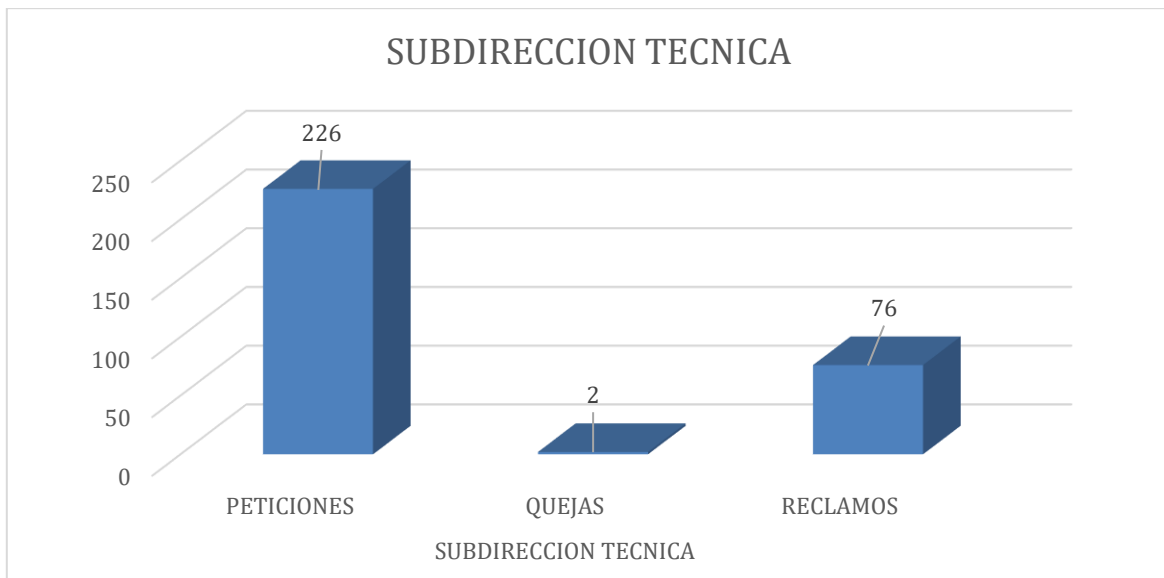
En la siguiente tabla se observa los tipos de requerimientos recibidos.

PQRS	RESPUESTA		TOTAL
	Fecha Estipulada por la Ley	Extemporánea	
P : Peticiones	306	2	308
Q : Quejas	02	0	02
R : Reclamos	77	0	77
S : Sugerencias	0	0	0
D: Denuncias	0	0	0
T: Tutelas	1	0	1
TOTAL	386	2	388

Las Respuestas a las 2 peticiones extemporáneas fueron ampliadas a razón de la Emergencia Sanitaria Covid-19 de acuerdo al Decreto 491 de 2020

La Subdirección Técnica tiene el mayor número PQRS recibidas en el Segundo Semestre correspondiente a un 78% que equivale a 304 en total, las cuales fueron 226 Peticiones 76 Reclamos y 2 Quejas.

AREA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
Subdirección Técnica	226	2	76	0



RECLAMOS:

Los 76 reclamos corresponden a humedades y filtraciones de agua que están afectando los apartamentos de los Juncos, la Giralda y San Marcos a los cuales se les dio respuesta en el tiempo estipulado por la Norma.

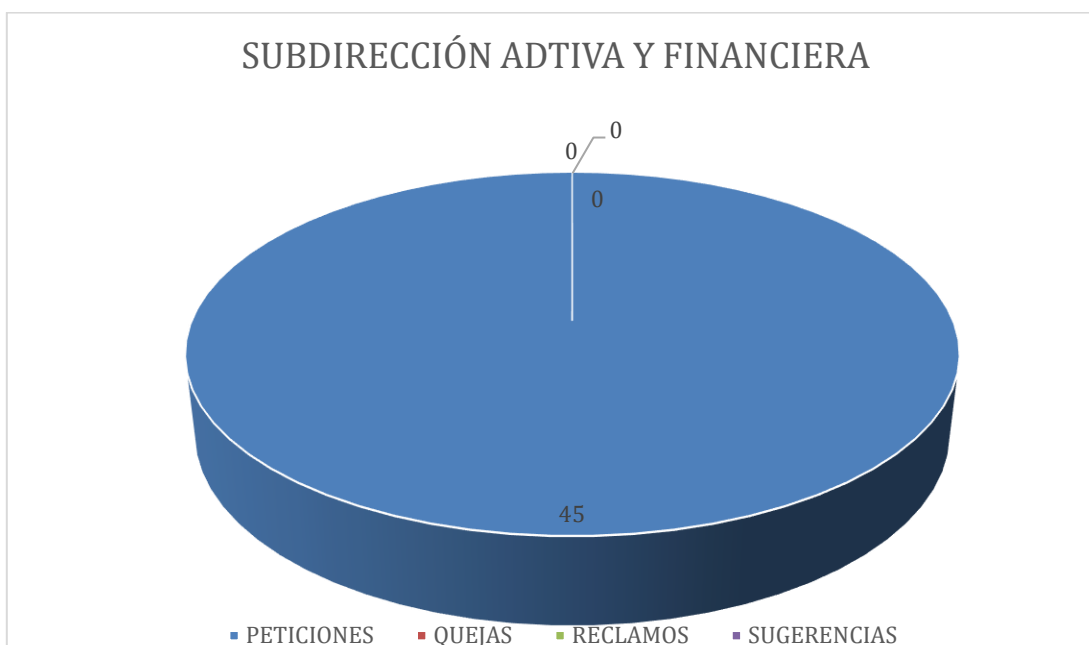
QUEJAS:

1-Irregularidades con la cuota de administración en Millenium, dicen que no hay plata para hacer nada por eso nos reunimos y hacemos las mejoras con nuestra plata y el Líder dice que debemos seguir pagando ya que es injusto.

2- Solicitamos mas seriedad en el compromiso y en el cumplimiento de los horarios por la suspensión de energía generando perdidas a los empresarios.

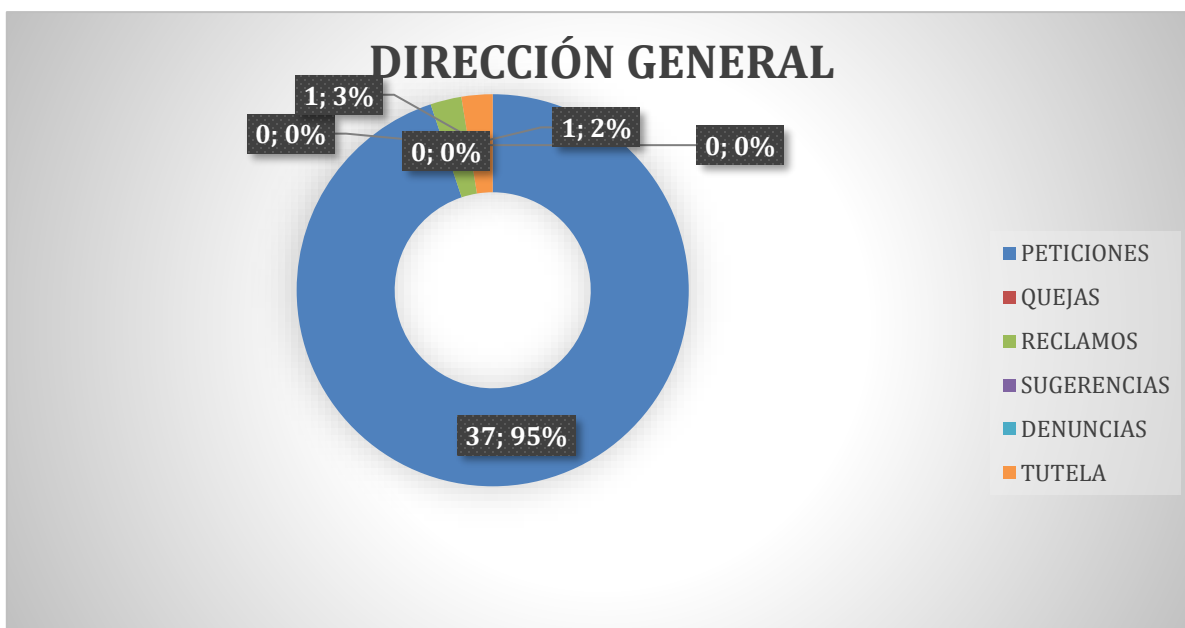
La Subdirección Administrativa y Financiera, Recibió durante el segundo semestre de 2020, el 12% equivalente a 45 Peticiones.

AREA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
SUBDIRECCION ADTIVA Y FRA	45	0	0	0



La Dirección General Recibió en el segundo semestre de la vigencia 2020, el 10% Equivalente a 37 Peticiones, 1 Reclamo y 1 Tutela, distribuidas de la siguiente manera:

AREA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	TUTELAS
DIRECCIÓN GENERAL	37	0	1	0	0	1



RECLAMO:

Reclamación administrativa, sirva reconocer y pagar por concepto de clausula penal, intereses moratorios por pago extemporáneo gestión predial

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 segundo semestre de 2020 hubo un total de 388 PQRS, distribuidas según el consolidado, a las cuales se les dio respuesta antes de la fecha máxima o en el plazo estipulado por la Norma, 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.

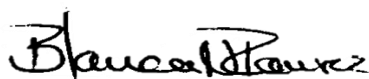
La atención a los grupos de interés del IDM se ha garantizado a través de los canales de comunicación virtual como resultado de las medidas adoptadas, brindando un servicio oportuno, ágil, y de calidad, logrando el correcto direccionamiento a las dependencias encargadas de dar respuesta y fortalecimiento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

En el mes de octubre mediante la Resolución No 132 se adoptó El Manual de Ventanilla Única del Instituto, que fue aprobado por el comité institucional de gestión y desempeño y también se socializó virtualmente al personal adscrito a la entidad, y tiene por objetivo Gestionar de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de los documentos por medio del software de gestión documental (SAIA), de tal manera que se contribuya a la reducción de tiempos para entrega, envío, recepción y búsqueda de documentos y al desarrollo del Programa de Gestión Documental de la entidad, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, central e histórico

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