

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRS

SEGUNDO SEMESTRE 2020

**Elaboró: Carlos Adolfo Muñoz- Contratista Control Interno
Enero 2021**

1. INTRODUCCIÓN

El área de Control Interno de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí-ADELI-dando cumplimiento a las disposiciones otorgadas mediante Decreto No.648 de 2017, así como lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”, presenta un informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias- PQRSD- presentadas durante el segundo semestre de 2020, lo anterior, con la finalidad de verificar las actuaciones administrativas de cara al ciudadano, y con ello afianzar los principios de la Agencia.

2. OBJETIVO

Realizar el seguimiento y evaluación al cumplimiento del sistema de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias-PQRSD- reportadas en el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de la vigencia 2020.

3. ALCANCE

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias-PQRSD- reportadas en el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de la vigencia 2020.

4. METODOLOGÍA

Se verifican las PQRSD ingresadas entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2020 a través de los diferentes canales dispuestos, verificando su tipología y sus tiempos de respuesta.

5. RESULTADOS

Dados los canales dispuestos para la atención de PQRSD para el periodo de alcance se obtuvo que: un 44.44% ingresó por medio de correo certificado siendo el mayor porcentaje, seguido por radicación personal con 33.33% y finalmente radicación web con el 22.22%, tal y como se detalla en el siguiente cuadro:

Cuadro No.1: Ingresos por canal de recepción

INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Buzones	0	0	0	0 %
Correo Certificado	0	4	4	44.44 %
Correo Electrónico	0	0	0	0 %
Correo Simple	0	0	0	0 %
Digital	0	0	0	0 %
Personalmente	0	3	3	33.33 %
Radicación Web	0	2	2	22.22 %
Telefónicamente	0	0	0	0 %
TOTALES	0	9	9	100 %

Fuente: Software SIGGED

Así mismo, del total de ingresos se relacionan por tipología:

Cuadro No.2: Ingreso por tipología

INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Denuncia	0	0	0	0 %
Felicitación	0	0	0	0 %
Petición de Consulta	0	1	1	11.11 %
Petición de Documentación	0	2	2	22.22 %
Petición de Información	0	5	5	55.56 %
Queja	0	1	1	11.11 %
Reclamo	0	0	0	0 %
TOTALES	0	9	9	100 %

Fuente: Software SIGGED

Del cuadro anterior se puede observar que, durante el segundo semestre de 2020 el 55.56% de los ingresos corresponden a peticiones de información, seguido por

petición de documentación con un 22.22% y finalmente quejas y petición de consulta cada una con un (1) ingreso que representan el 22.22% restante.

Cuadro No.3: Tiempos de respuesta

TIPO DE SOLICITUDES POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

	Pendientes	Pendientes Vencidos	Respondidas	Respondidas Vencidas
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
Petición de Consulta	0	0	1	0
Petición de Documentación	0	0	1	1
Petición de Información	0	0	5	0
Queja	0	0	1	0
Reclamo	0	0	0	0
TOTALES	0	0	8	1

Fuente: Software SISGED

Al verificar los tiempos de respuesta de las PQRSD ingresadas a través de los diferentes canales, se observa que el 100% (correspondiente a 9 ingresos) se solucionaron dentro del rango. Cabe aclarar que, aunque en el reporte generado por el software SISGED se señale una (1) solicitud de petición de información por fuera de los tiempos de respuesta, se cuenta con evidencia para mostrar que se generó en los términos de ley.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se puede evidenciar que se han atendido el 100% de los ingresos de PQRSD al interior de las diferentes áreas.
- Se recomienda realizar un mecanismo para efectuar las reclasificaciones en tipología de las PQRSD ingresadas, y con ello evitar inconvenientes en los tiempos de respuesta dispuesto en la ley.
- Verificar el cumplimiento de Decreto 103 de 2015, específicamente, lo estipulado en el título VI, artículo 52.



CARLOS ADOLFO MUÑOZ LONDOÑO
 Control Interno – Contratista