

**INFORME PQRS PETICIONES - QUEJAS - RECLAMOS Y SOLICITUDES
I SEMESTRE DE 2017**

Seguimiento	Asesora de Control Interno Ginna Paola Castillo
--------------------	--

En cumplimiento a los lineamientos establecidos en el artículo 76 de la ley 1474 del 2011, donde señala: "... 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." El área de control interno realizó la evaluación de la recepción, trámite, y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes en el IMCRDZ, con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia, y celeridad de las actuaciones administrativas.

OBJETIVO:

Realizar seguimiento y evaluación a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que se crean necesarias a los responsables del proceso, que conlleve al mejoramiento continuo de la CGN, frente a la atención al ciudadano.

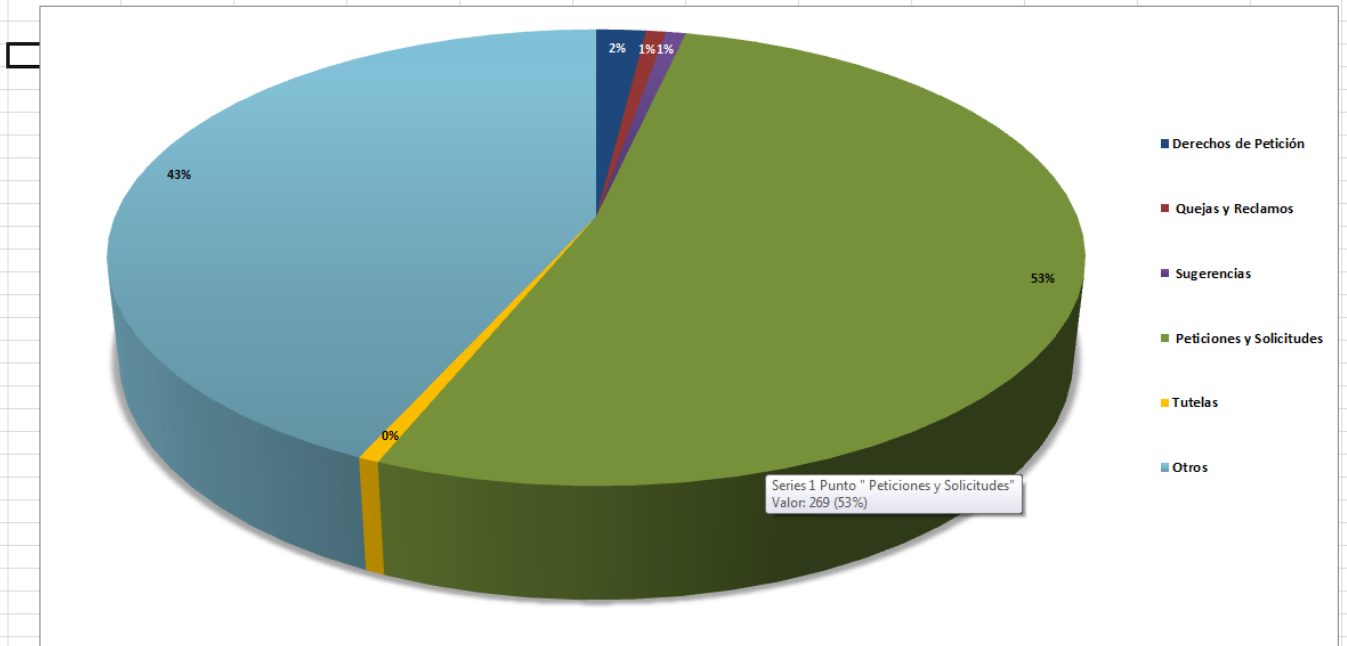
METODOLOGIA:

Para efectuar la evaluación del cumplimiento normativo y la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, se utilizó como fuente de información los reportes del primer semestre que la Ventanilla Única del IMCRDZ entregó al área de control interno y en donde se dio en su momento las respectivas recomendaciones.

RECEPCIÓN DE PQRS:

Durante el primer semestre de la vigencia 2017, se recibieron por ventanilla única 511 solicitudes, en donde del total de los diferentes tipos de manifestaciones interpuestas, el 2% equivalen a 10 derechos de petición, el 1% a 4 quejas y reclamos, otro 1 % con 4 sugerencias, 53% con 80 peticiones y solicitudes, 0.2% con 1 tutela, y 43% con 221 solicitudes generales, como se muestran en la siguiente gráfica.

DERECHO DE PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	PETICIÓN	SOLICITUD	SOLICITUD ACCESO INF. PÚBLICA	SOLICITUD PRÉSTAMO IMPLEMENTOS	SOLICITUD PRÉSTAMO ESCENARIOS	TUTELA	OTROS	TOTAL RECIBIDOS
10	4	0	4	12	68	29	87	73	3	221	511
10	4	4	269				3	221			



DERECHOS DE PETICIÓN:

Se evidencia que para el primer semestre, se dio respuesta dentro del término legal a los 10 derechos de Petición.

SOLICITUD PRESTAMO DE ESCENARIOS.

Se identificó para el primer semestre 73 solicitudes de Préstamo de escenarios, para los cuales las respuestas se han dado vía telefónica y vía correo electrónico.

Recomendaciones:

- El no cierre de los PQRS en la herramienta de control, genera incertidumbre, una vez que no es posible determinar si la respuesta fue oportuna, es necesario ajustar la herramienta, y que los funcionarios hagan uso correcta de la misma para llevar a cabo el seguimiento de los términos de las respuestas.
- Se recomienda que al momento de dar respuesta a alguna PQRS se especifique el No. De radicado con el que se dio respuesta al peticionario.
- No se evidencia el uso de los buzones de sugerencias, el proceso no reporta información sobre este procedimiento, se recomienda la socialización del uso de estos a los usuarios.
- Se recomienda definir el proceso para las respuestas de las solicitudes de préstamo de escenario.



Zipaquirá Nuestra
Un gobierno bonito!