



Código 20-10-01

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS ENERO A JUNIO DE 2017

Una vez recibido el resumen de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes; por parte de la funcionaria Claudia Castañeda, responsable de llevar adecuadamente el control, se pudo determinar que:

- La Corporación cuenta con un procedimiento para el trámite de peticiones, solicitudes, quejas y reclamos; para lo cual se han implementado controles para ejecutar las actividades descritas en el procedimiento adoptado.

- PQRS y Derechos de Petición se presentaron así:

Enero	11	Abril	27
Febrero	19	Mayo	20
Marzo	24	Junio	21

- ✓ Los meses en los que se presentaron alzas en dichas solicitudes fueron marzo con 28, y el mes de abril con 34.
- ✓ El mes donde se presentaron menos solicitudes fue enero con 11

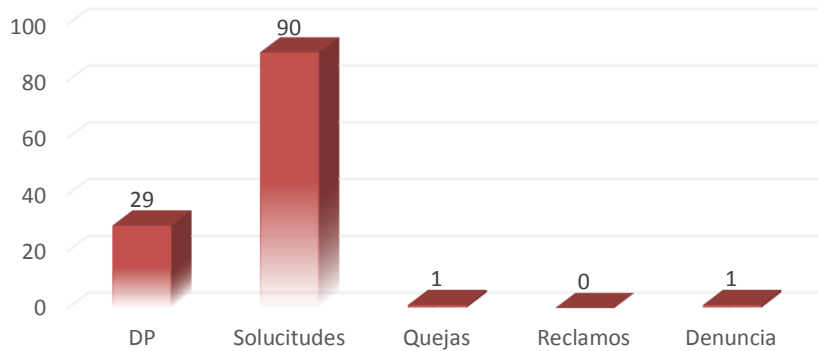
Analizada la capacidad de respuesta de la Corporación frente a las PQRS se tienen los siguientes resultados:

Capacidad de Respuesta	
Recibidas	122
Recibidas del Concejo Municipal	121
Contestadas	122
Trasladadas	1
Contestadas dentro del termino	122
Contestadas extemporáneas	0
Pendientes	0
Pendientes dentro del termino	0
Pendientes vencidas	0

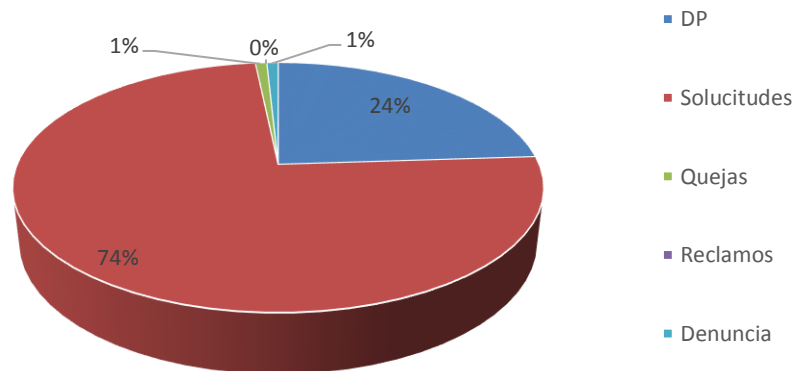
Concejo Municipal de Pereira
Carrera 6 No. 21-62 - PBX 3153734
sistemas@concejopereira.gov.co
www.concejopereira.gov.co

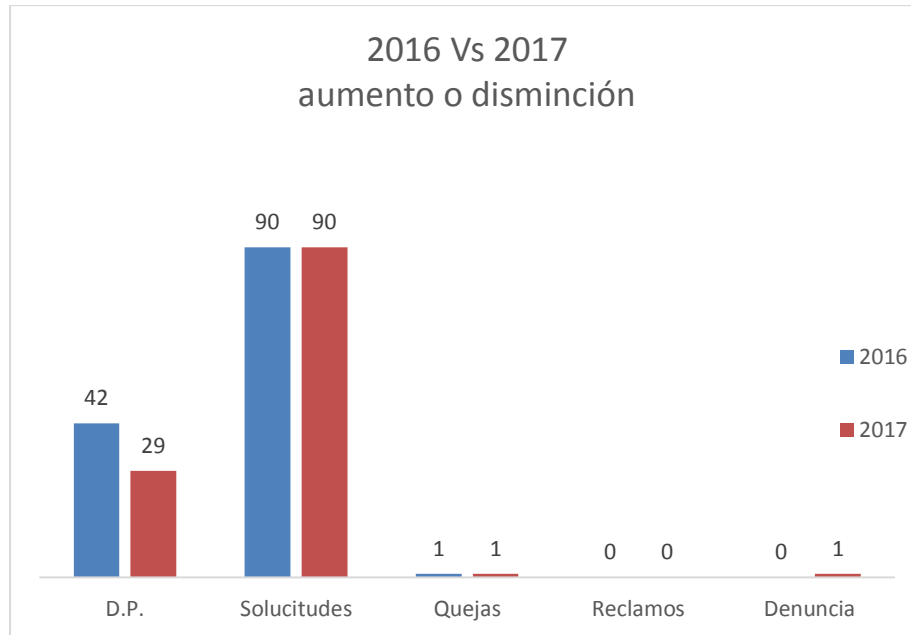


DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS A JUNIO 2017



PARTICIPACION DE LAS PQRS Y DERECHOS DE PETICIÓN ENE A JUN 2017





CONCLUSIONES

- Se observa una disminución en el recibido de PQRs del Concejo Municipal de Pereira con relación al año anterior al corte junio.

AÑO PQRS

2016	132
2017	121

Comparativo entre periodos por año:

COMPARATIVO 2016 VS 2017					
AÑO	D.P.	Solicitudes	Quejas	Reclamos	Denuncia
2016	42	90	1	0	0
2017	29	90	1	0	1
AUMENTO O DISMINUCIÓN %	-31%	0%	0%	0%	100%



- Se observa una disminución considerable en los derechos de petición que presenta la ciudadanía.
- Se observa cumplimiento con el procedimiento establecido y respuesta oportuna a las PQRS.
- No se presentaron extemporaneidades, ni reclamaciones por mal procedimiento.

RECOMENDACIONES

- Evitar contestar el último día de vencimiento de la solicitud, con el fin de prevenir una extemporaneidad en el recibido la respuesta.
- Escribir a los Concejales y demás autoridades cuando se les vaya a contestar a los 15 días como un derecho de petición normal.

Atentamente,



YESIKA XIOMARA MARTINEZ O.
Asesora de Control Interno

Copia: Dr. Marco Antonio Echeverri Maury
Secretario General

