



Código 20-10-01

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS JULIO A DICIEMBRE DE 2018

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:

Julio	35	Octubre	28
Agosto	27	Noviembre	16
Septiembre	21	Diciembre	15

- ✓ Los meses en los que se presentaron alzas en dichas solicitudes fueron julio con 35, y el mes de octubre con 28

- ✓ El mes donde se presentaron menos solicitudes fue diciembre con 15

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

Capacidad de Respuesta	
Recibidas	159
Recibidas del Concejo Municipal	159
Contestadas	155
Trasladadas	0
Contestadas dentro del termino	155
Contestadas extemporaneas	0
Pendientes	4
Pendientes dentro del termino	4
Pendientes vencidas	0



CONCLUSIONES

- Se observa una disminución en el recibido de PQRS del Concejo Municipal de Pereira con relación al año anterior al corte julio a diciembre de 2018.

AÑO PQRS

2017	101
2018	159

Comparativo entre periodos por año:

COMPARATIVO					
AÑO	D.P.	Solicitudes	Quejas	Reclamos	Denuncia
2017	33	63	4	0	1
2018	57	93	1	0	8
AUMENTO O DISMINUCIÓN %	73%	48%	-75%	0%	700%

- Se observa aumento racional en las solicitudes de la ciudadanía.

PARTICIPACIÓN					
AÑO	D.P.	Solicitudes	Quejas	Reclamos	Denuncia
2018	36%	58%	1%	0%	5%

- 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

