 <p>Agencia de Desarrollo Local de Itagüí</p>	<b>Informe Ejecutivo</b>	<b>Código:</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Página 1 de 4</b>


Itagüí, 22 de enero de 2018


Doctor  
ANDRES FELIPE LONDOÑO RESTREPO  
Gerente  
Agencia de Desarrollo Local de Itagüí - ADELI

Asunto: Informe ejecutivo de PQRSD – Semestre 2 de 2017

El área de control interno, presenta a su despacho el informe semestral de la gestión realizada por la agencia de desarrollo local de Itagüí – ADELI, sobre la atención de las PQRSD de acuerdo a las normas legales vigentes, en cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2011.

Atentamente,

  
WILFRAN LOPEZ IDARRAGA  
Control Interno - Contratista

 <p>Agencia de Desarrollo Local de Itagüí</p>	<b>Informe Ejecutivo</b>	<b>Código:</b>
	<b>Informe semestral de seguimiento al sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la agencia de desarrollo local de Itagüí - ADELI</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página 2 de 4</b>

**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL DE ITAGUI – ADELI**

**1. PRESENTACION**

El área de control interno encargada de medir y evaluar, además en cumplimiento de las funciones establecidas en la ley 87 de 1993, artículo 12 literal i) "evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana..." también en cumplimiento a lo estipulado en el capítulo VI políticas institucionales y pedagógicas, artículo 76 en la ley 1474 de 2011.

Así mismo en cumplimiento del rol de evaluación y seguimiento, según decreto 1083 de 2015, verifica y garantiza la oportunidad en la aplicación de los mecanismos de participación y de atención al ciudadano con base en la modernización, eficiencia y transparencia de la administración pública.


Adicionalmente se establece que las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

**2. OBJETIVO**

- Realizar el seguimiento y evaluación de cumplimiento a la gestión del sistema de atención de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD, en la agencia de desarrollo local de Itagüí – ADELI de la vigencia segundo semestre 2017, dentro del rol de asesoría y acompañamiento.

**3. ALCANCE**

- Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), información consolidada entre los meses de julio y diciembre de 2017.

 <p>Agencia de Desarrollo Local de Itagüí</p>	<b>Informe Ejecutivo</b>	<b>Código:</b>
	<b>Informe semestral de seguimiento al sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la agencia de desarrollo local de Itagüí - ADELI</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página 3 de 4</b>

#### 4. METODOLOGIA

- Para evidenciar el cumplimiento de los objetivos establecidos, se realizó un análisis estadístico de los datos recopilados y consolidados por la Secretaria para el segundo semestre de la vigencia 2017,

#### 5. RESULTADOS DE LA GESTION DE PQRSD – Semestre 2 de 2017


- El sistema de PQRSD durante el segundo semestre del 2017 recibió un total de 126 PQRSD, de las cuales 12 eran quejas y fueron atendidas oportunamente, 114 eran derechos de petición de los cuales 114 fueron atendidas oportunamente con un cumplimiento de 100%

#### 6. CONCLUSION

- La respuesta permanente de la agencia de desarrollo local de Itagüí -ADELI al sistema de PQRSD permite un cumplimiento del 100%.

#### 7. RECOMENDACIONES

- La entidad debe adoptar políticas y estrategias que permitan atender oportunamente el 100% de las PQRSD presentadas por la comunidad, en concordancia con lo reglamentado por la ley 1755 de 2015, en términos de oportunidad y calidad de respuesta
- Las diferentes áreas de la agencia de desarrollo local de Itagüí- ADELI, deben atender las políticas y directrices dadas por parte de secretaria para la gestión de las PQRSD, con el objeto de mitigar los riesgos y optimizar la gestión y atención de la ciudadanía.

  
**WILFRAN LOPEZ IDARRAGA**  
 Control Interno - Contratista