

Itagüí, 02 de Julio de 2019

## **INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL DE ITAGUI – ADELI – (Semestre 1 de 2019)**

### **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 pedagógicos, artículo 76 en la ley 1474 de 2011.

Así mismo en cumplimiento del rol de evaluación y seguimiento, según decreto 648 de 2017 en su artículo 2.2.21.5.3, 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 termino para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y numero 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 primer semestre 2019, dentro del rol de liderazgo estratégico.

### **3. ALCANCE**

Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), información consolidada entre los meses de enero a junio de 2019.

#### 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 primer semestre de la vigencia 2019.

#### 5. RESULTADOS DE LA GESTION DE PQRSD – Semestre 1 de 2019

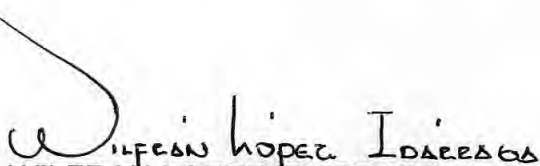
El sistema de PQRSD durante el primer semestre del 2019 recibió un total de 117 PQRSD, 117 eran derechos de petición de los cuales 117 fueron atendidas oportunamente con un cumplimiento de 100%

#### 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 deberá seguir desarrollando 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 la 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 DARRAGA  
Control Interno - Contratista