

Empresa Municipal de Vías
EMVIAS

Nit. 816.005.958



INFORME SEGUIMIENTO

PQRS

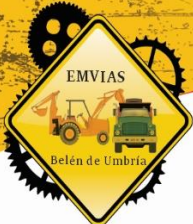
EMPRESA MUNICIPAL DE VÍAS “EMVIAS” BELÉN DE UMBRÍA

JUNIO 2020

CALLE 9A No 9-41 DIAGONAL A LA ALCALDIA MUNICIPAL

celular 3217834982

E-mail: emviasbelen@yahoo.es



Empresa Municipal de Vías
EMVIAS

Nit. 816.005.958



Alcaldía Municipal
Belén de Umbria

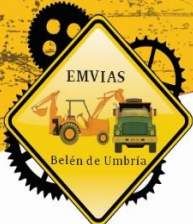
DESARROLLO

En conjunto a la elaboración del informe de PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) para la vigencia 2020, el área de Control Interno y la gerencia, cumpliendo con su labor de seguimiento a cada uno de los procesos y procedimientos de la entidad, con apoyo de una de las auxiliares administrativas de la entidad, se realiza la inspección de las PQRSD que periódicamente se reciben en la entidad y el proceso que se lleva a cabo con ellas, y de acuerdo a la revisión y como se evidencia en el gráfico, durante el primer semestre del 2020, el total de oficios se hicieron de forma escrita y recibidas directamente en la oficina de la Empresa Municipal de Vías – EMVIAS, y las cuales fueron enviadas por distintas entidades, las mismas que se dieron respuesta de manera oportuna, sin embargo, cabe resaltar que varios de estos documentos fueron recibidos inicialmente al correo electrónico para agilizar su tratamiento, resaltando igualmente que la empresa cuenta con otros medios como página web, línea telefónica y redes sociales que son usados especialmente en este semestre y más aún por las condiciones de la emergencia sanitaria decretada en el país por el COVID 19. Por lo tanto, la gerencia, deja como evidencia del desarrollo de la auditoría un informe de los resultados obtenidos y será este cargado en la página de la empresa www.emviasbelen.gov.co para dar a conocer detalladamente la información relacionada.

CALLE 9A No 9-41 DIAGONAL A LA ALCALDIA MUNICIPAL

celular 3217834982

E-mail: emviasbelen@yahoo.es



Empresa Municipal de Vías EMVIAS

Nit. 816.005.958



CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

- En la vigencia 2019 se dio como recomendación por parte del profesional encargado del control interno de tener un buzón para sugerencias el mismo que se acató en el mes de enero del 2020. (Anexo fotografía del buzón)

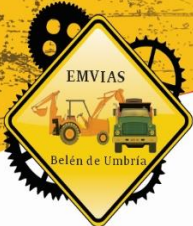


- Para este primer semestre de 2020 no se presentan inconvenientes con la ejecución de esta actividad PQRSD ya que factores como efectividad en la recepción y tiempo de respuesta, se cumplen. Para el área administrativa se recibe una (1) solicitud con su respectiva respuesta y un (1) derecho de petición. en el área operativa doce (12) peticiones de las cuales a nueve (9) se pudo dar solución, las demás no eran de nuestra competencia.
- El personal administrativo cumple con los parámetros de atención al usuario, procurando ayudar y satisfacer sus necesidades.

CALLE 9A No 9-41 DIAGONAL A LA ALCALDIA MUNICIPAL

celular 3217834982

E-mail: emviasbelen@yahoo.es



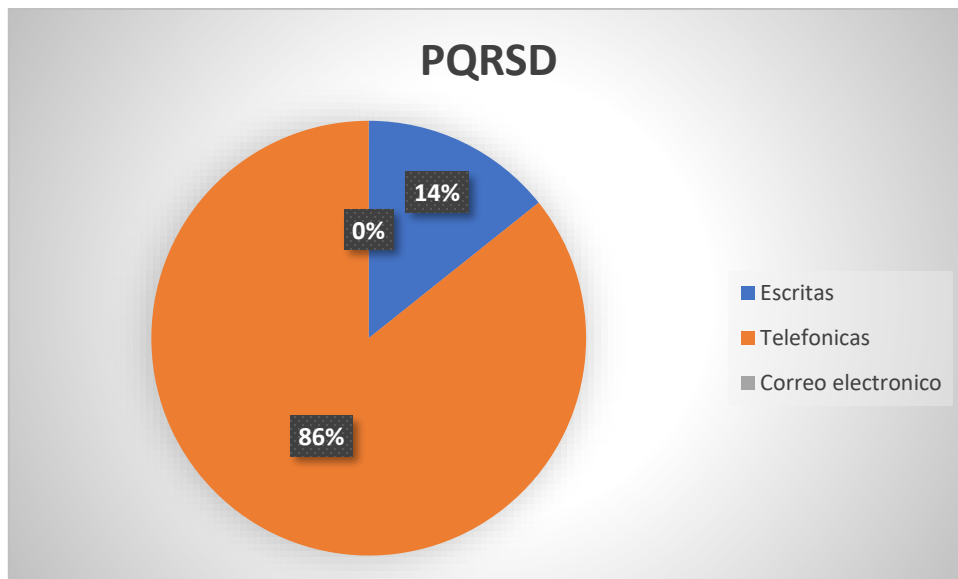
Empresa Municipal de Vías EMVIAS

Nit. 816.005.958



Alcaldía Municipal
Belén de Umbria

Representación Gráfica



AIXA MOSCOSO LAVERDE
Gerente

Elaboró: AIXA MOSCOSO LAVERDE
GERENTE

CALLE 9A No 9-41 DIAGONAL A LA ALCALDIA MUNICIPAL

celular 3217834982

E-mail: emviasbelen@yahoo.es