



Empresa Municipal de Vías
EMVIAS

Nit. 816.005.958

ALCALDIA MUNICIPAL
BELÉN DE UMBRÍA



Juntos somos más!

INFORME SEGUIMIENTO PQRS

EMPRESA MUNICIPAL DE VÍAS EMVIAS BELÉN DE UMBRÍA

DICIEMBRE 2019

CALLE 9 No. 9-47 DIAGONAL A LA ALCALDIA MUNICIPAL
Telefax: (6)3529 111 - Cel. 3217894982
E mail emviasbelen@yahoo.es



Empresa Municipal de Vías EMVIAS

Nit. 816.005.958

ALCALDIA MUNICIPAL
BELÉN DE UMBRÍA



Juntos somos más!

Desarrollo

En conjunto a la elaboración del informe de PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) para la vigencia 2019, el área de Control Interno, cumpliendo con su labor de seguimiento a cada uno de los procesos y procedimientos 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 segundo semestre del 2019, 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, además derechos de petición y solicitudes por parte de la ciudadanía, sin embargo cabe resaltar que muchos 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 en mínima proporción.

Por lo tanto, el área de Control Interno o quien haga sus veces, deja como evidencia del desarrollo del seguimiento, un informe de los resultados obtenidos con copia a gerencia para dar a conocer detalladamente la información relacionada.



REPRESENTACIÓN GRÁFICA



CONCLUSIONES

- El proceso de tratamiento de las PQRS en el segundo trimestre de 2019 es idóneo y no se presentan inconvenientes con la ejecución de esta actividad ya que factores como efectividad en la recepción y tiempo de respuesta, se cumplen.
- La entidad adoptó el buzón de sugerencias para recibir las solicitudes e inquietudes de la comunidad, y el que se encuentra ubicado en el área administrativa de la entidad.
- El personal administrativo cumple con los parámetros de atención al usuario, procurando ayudar y satisfacer su necesidad.
- Los documentos recibidos y enviados reposan en su respectiva carpeta en el archivo de la entidad.

Germán Andrés Bernal Villa

GERMÁN ANDRÉS BERNAL VILLA
Asesor Control Interno