

PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0



NOMBRE DEL INFORME:	FECHA DE INFORME:
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS "PQRS"	ENERO 17 DE 2023
PERIODO DE SEGUIMIENTO	PROCESO EN SEGUIMIENTO:
JULIO1 A DICIEMBRE 30 DEL AÑO 2022	DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION-TRATAMIENTO QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

OBJETIVO:	Revisar y verificar el tratamiento dado a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información que se hayan recibido y la oportunidad en su respuesta, durante el período comprendido entre los meses de julio a diciembre de 2022 por parte de la Entidad.
MARCO NORMATIVO:	Estatuto anticorrupción Ley 1474 de 2011, artículo 76 Constitución Política, artículo 23. Decreto 648 de 2017 modifica decreto 1083- Artículo 16. Adiciónese al capítulo 4 del título 21, parte2, libro 2 del decreto 1083 de 2015 los siguientes artículos: artículo 2,2,21,4,9 Informes de los jefes de Control Interno.

DESARROLLO DEL INFORME:		
El informe se desarrollará con los siguientes puntos:		
❖ CUADRO RESUMEN PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES POR DEPENDENCIAS		
DEPENDENCIA	No DE SOLICITUDES	PARTICIPACION%
GERENCIA GENERAL	63	40
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6	4
SUBGERENCIA TECNICA	87	56
TOTAL	156	100

PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0



❖ CUADRO RESUMEN PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES POR TIPO DE SOLICITUDES

TIPO DE SOLICITUD	No DE SOLICITUDES	%PARTICIPACION
LEGALIZACION	41	26
MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA	10	6
REUBICACIONES	19	12
VIVIENDA NUEVA	4	3
VIVIENDA GRATIS	1	1
PLAN DE MOVILIDAD	5	3
SEGUIMIENTO VIVIENDA VIPA	2	1
PAZ Y SALVO	6	4
CERRAMIENTO DE LOTES	1	1
SOLICITUDES ENTES DE CONTROL	27	17
DEMANDAS	1	1
TUTELAS	2	1
FELICITACIONES	1	1
PROYECTOS NUEVOS	4	3
SOLICITUDES DE INFORMACION	32	21
TOTAL	156	100

Como se observa en los cuadros anteriores, de acuerdo a la información suministrada por la secretaria ejecutiva y tomada del aplicativo SAIA, la oficina Asesora de Control interno verificó que en el periodo julio 1 a diciembre 30 de, a la entidad ingresaron 156 peticiones, de las cuales 3 se encuentran en el tablero de reportes del aplicativo SAIA , en proceso, lo que significa que se han dado respuestas parciales y aún no se han cerrado por parte de los responsables de suministrar la información solicitada, de las tres peticiones, una corresponde a una acción de grupo de multifamiliares los Juncos.

Del total de peticiones recibidas el 56% se remiten a la Subgerencia Técnica para su trámite, de las cuales el mayor número de peticiones corresponde a solicitudes de legalización de predios con un 26%, y el segundo lugar con un 12% corresponde a pedidos de reubicaciones.

PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0



En Gerencia, las solicitudes con mayor porcentaje de participación corresponden a los entes de control con un 17% y las solicitudes de información con un 21% del total de las peticiones recibidas.

Es importante tener en cuenta que, en el número de solicitudes de mejoramientos de vivienda de 10, corresponde a aquellas que fueron realizadas por escrito a la entidad, porque en total para este periodo se recibieron 281 solicitudes de forma presencial y 115 que se inscribieron en el aplicativo BIEN.

Al consultar las peticiones que están clasificadas como solicitudes de información se puede concluir que corresponde a consultas de los ciudadanos sobre el estado de sus requerimientos de reubicaciones o de los diferentes programas de vivienda.

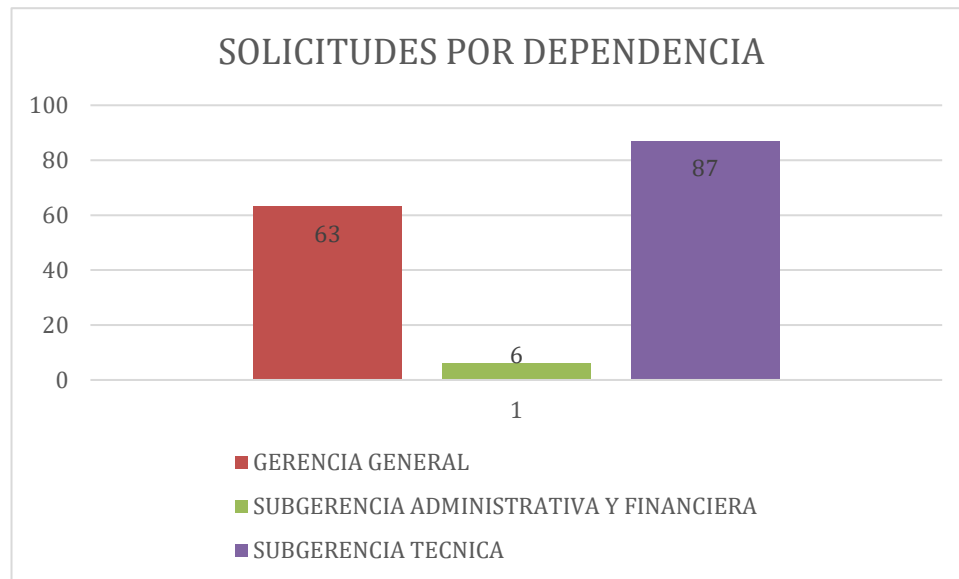
❖ GRAFICA 1



PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0



❖ GRAFICA 2



PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0



❖ GRAFICA 3

Estados

TERMINADO PROCESO PENDIENTE



CONCLUSIONES /RECOMENDACIONES

- ✓ La oficina Asesora de Control Interno verificó el cumplimiento de los tiempos de respuesta en los términos de Ley de las peticiones recibidas.
- ✓ Se reitera la recomendación de actualizar los procedimientos de recepción y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones e incluir lo concerniente a las peticiones que se reciben verbales y telefónicas, y así poder tener una estadística completa de todas las peticiones recibidas

PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0



- ✓ Continúa siendo el servicio con mayor número de solicitudes el de legalización y reubicaciones por lo que se reitera la recomendación de implementar campaña en la página web y redes sociales sobre los requisitos para dichos trámites.
- ✓ De conformidad con la política del modelo integrado de planeación y gestión de servicio al ciudadano para este período no se recibieron recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar los servicios, incentivar la participación ciudadana.
- ✓ La entidad formuló plan de acción que incluye la recomendación de analizar las respuestas de fondo a las diferentes solicitudes que se reciben de legalizaciones, reubicaciones y de mejoramientos de vivienda, acciones que deben ser ejecutadas en la presente vigencia.

Informe Proyectado por: Asesoría Control Interno-enero 18- 2023

LINA MARIA LLANO RAMIREZ
Asesora de Control Interno