

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



OMBRE DEL INFORME:	FECHA DE INFORME:
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS "PQRS"	FEBRERO 27 DE 2026
PERIODO DE SEGUIMIENTO	PROCESO EN SEGUIMIENTO:
JULIO A DICIEMBRE 30 DE 2025	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 30 DE 2025 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, parte 2, libro 2 del decreto 1083 de 2015 los siguientes artículos: artículo 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	50	42
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	14	12
SUBGERENCIA TECNICA	54	46
TOTAL	118	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
LEGALIZACIÓN	28	24
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	3	3
REUBICACIONES	11	9
SOLICITUD DE VIVIENDA	10	8
LEVANTAMIENTO DE GRAVAMEN	14	12
CERRAMIENTO DE LOTES	2	2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y OTROS	22	19
SOLICITUD ENTES DE CONTROL	17	14
DEMANDAS	0	0
TUTELAS	6	5
FELICITACIONES	5	4
TOTAL	118	100

Como se observa en los cuadros anteriores, de acuerdo con la información suministrada por la secretaria ejecutiva y tomada del aplicativo SAIA, la oficina Asesora de Control interno verificó que en el periodo Julio a Diciembre de 2025, a la entidad ingresaron 113 peticiones y **5 Felicitaciones**, que resaltan la atención al cliente, lo que es muy positivo y fortalece nuestro relacionamiento con la ciudadanía.

PROCESO: Direccionamiento Y Planeación
DOCUMENTO: REGISTRO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS O FELICITACIONES
FECHA: 06/03/2023
VERSIÓN: 2.0

FECHA: 8 de Octubre /2025 ANONIMA: SI ☐ NO: ☐

Si la petición es anónima no es necesario que diligencie las siguientes casillas:

1. DATOS DEL PETICIONARIO
NOMBRES Y APELLIDOS: RESAY AUGUSTO ORRERO CAMPO
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 10 266 P

2. DATOS DE CONTACTO
Indique y diligencie el medio de envío de la respuesta (Solo una opción)
Dirección: Barrio Villa Diana Casa 4 Dosquebradas
Correo electrónico: cesar.orrero@gmail.com
Número de contacto: 3 78

3. PETICION, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, DENUNCIA O FELICITACIÓN
(Por favor un haga un relato claro y preciso)
ME ATENDIERON EN FORMA ESPECIAL CON TODA LA OPORTUNIDAD POSIBLE Y CONSIDERO QUE EL FUNCIONARIO MUY DILIGENTEMENTE, AGILIZO SU DILIGENCIAMIENTO HACIA LA CONCLUSION DE MI PROCESO DE LEGALIZACION

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



Del total de peticiones recibidas el 46% se remiten a la Subgerencia Técnica para su trámite, de las cuales el mayor número de peticiones corresponde a solicitudes de legalización de predios y reubicaciones.

En Gerencia, las solicitudes con mayor porcentaje de participación corresponden a las solicitudes de información con un 19% del total de las peticiones recibidas y en este periodo se han recibido 17 solicitudes de los entes de control y se destaca también el número de tutelas recibidas, en las que se hacen requerimientos para dar respuesta de fondo a las peticiones realizadas sobre semanas de cotización al sistema general de seguridad social para la época del Fondo de Vivienda de Dosquebradas.

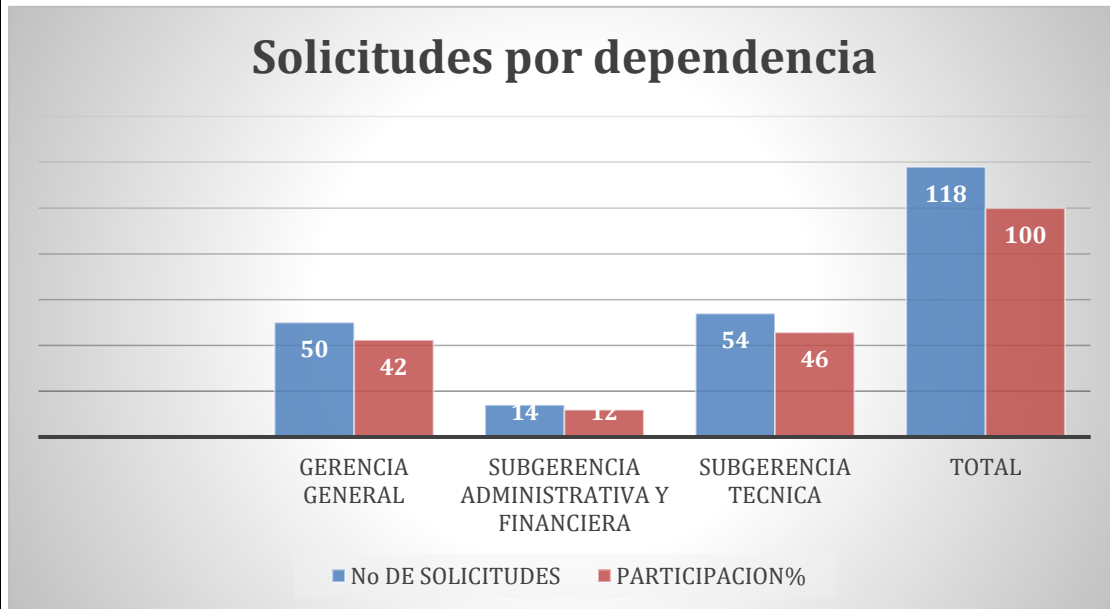
Es importante tener en cuenta lo siguiente cuando se habla de respuesta de fondo:

La Corte Constitucional (en sentencias como la T-377 de 2000 y la C-951 de 2014) ha establecido que para que una respuesta sea válida y no vulnere el derecho fundamental, debe cumplir con estos requisitos:

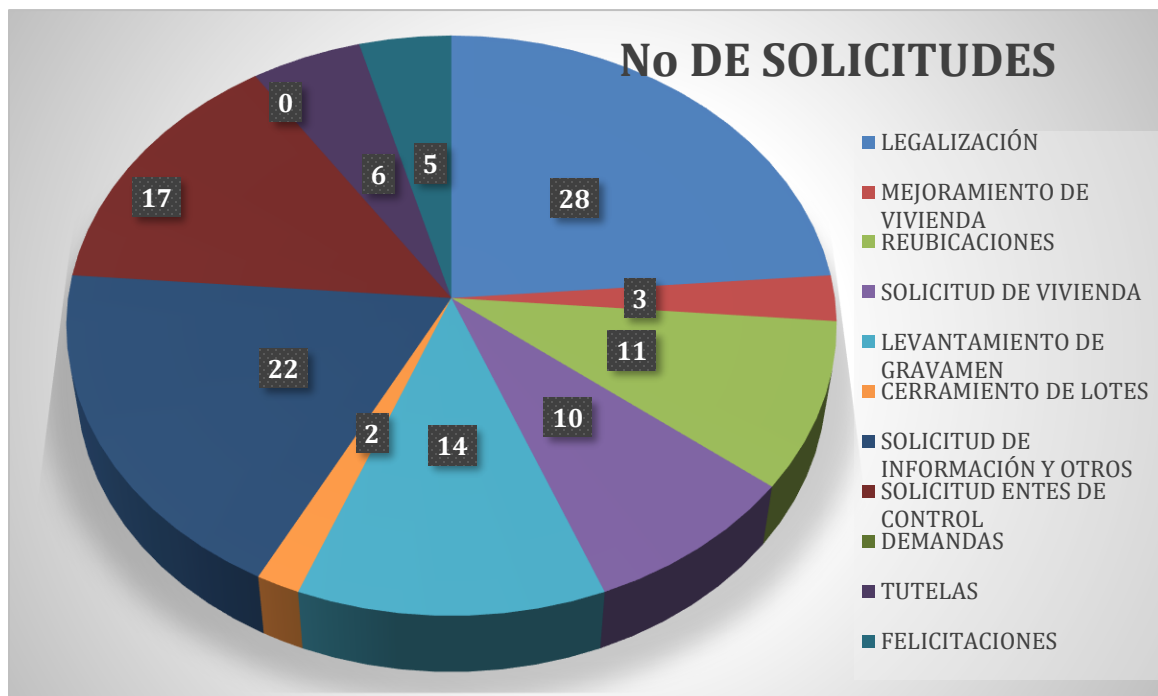
- ✚ **Claridad:** Que la respuesta sea inteligible y fácil de entender. (Cuando la ley o la Corte Constitucional dicen que una respuesta a un derecho de petición debe ser "**inteligible**", se refieren a que la entidad no puede responderte en un lenguaje tan técnico, enredado o confuso que una persona del común no logre descifrar qué le están diciendo
- ✚ **Precisión:** Que se refiera directamente a lo que pediste, sin evasivas.
- ✚ **Congruencia:** Que exista una relación lógica entre lo solicitado y lo respondido.
- ✚ **Suficiencia:** Que resuelva el problema de manera integral, aportando los argumentos fácticos y legales

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

❖ **GRAFICA 1**



❖ **GRAFICA 2**



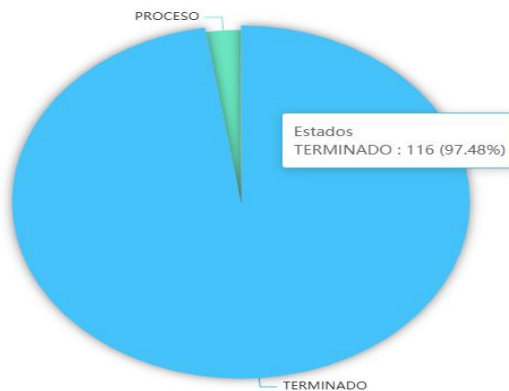
PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0

❖ GRAFICA 3

Tomada del Aplicativo Sistema de Administración Integral de Documentos

Estados

TERMINADO PROCESO

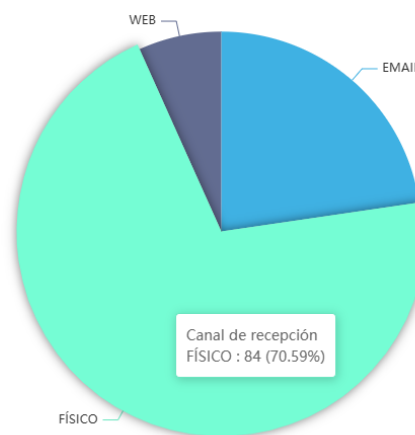


❖ GRAFICA 4

Tomada del Aplicativo Sistema de Administración Integral de Documentos

Canal de recepción

EMAIL FÍSICO WEB



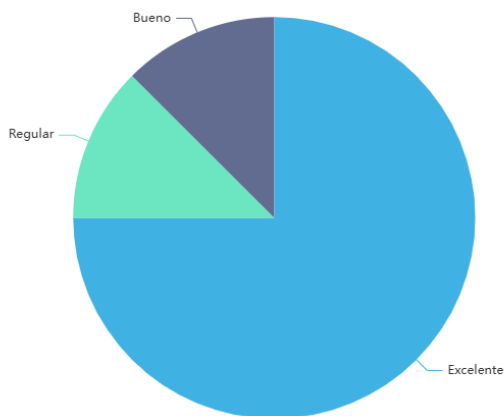
PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0



❖ GRAFICA 5

Tomada del Aplicativo Sistema de Administración Integral de Documentos

Calificación en Gestión



CONCLUSIONES /RECOMENDACIONES

- ✓ Con el propósito de tener una información más clara sobre las peticiones que se reciben en la Entidad, se recomienda que para la nueva vigencia en el reporte que se genera desde la Secretaria Ejecutiva, se defina con mayor precisión lo siguiente:
- ✓ Tipo de solicitud: información, documentos y copias, consultas, peticiones entre autoridades
- ✓ Canales de Entrada: físico, página web, línea telefónica.
- ✓ Agrupación por Tema: ampliar cuando se define como solicitud de información y otros.
- ✓ Seguimiento si son segundas solicitudes que no han sido resueltas con la petición inicial.

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



- ✓ Desde la oficina de control interno, se verificó el cumplimiento en el tiempo de respuesta, de acuerdo con el informe remitido por la Secretaria Ejecutiva, y se llama la atención en la Calificación en la Gestión de la Respuesta, con un 75% como excelente, 12,5% bueno y 12,5% como regular.
- ✓ Se puede observar que el mayor número de solicitudes continúa siendo el de legalizaciones, que en su mayoría son ciudadanos que en años anteriores adquirieron vivienda con el antes denominado Fondo Municipal de Vivienda de Interés Social y no realizaron el correspondiente trámite ante Notaría y Registro, se reitera que se determine un procedimiento/instructivo para atender este tipo de requerimiento, teniendo en cuenta que son actuaciones de hace ya más de 30 años y se dificulta recopilar la documentación de esta época.
- ✓ 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.

Informe Proyectado por: Asesoría Control Interno-Febrero 27- 2026

LINA MARIA LLANO RAMIREZ
Asesora de Control Interno