

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"	<u>JULIO 25 DE 2022</u>
PERIODO DE SEGUIMIENTO	PROCESO EN SEGUIMIENTO:
ENERO A JUNIO 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 enero a junio 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, 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	88	39
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8	2
SUBGERENCIA TECNICA	129	58
TOTAL	225	99

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	49	22
MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA	11	5
REUBICACIONES	44	20
VIVIENDA NUEVA	12	5
VIVIENDA GRATIS	2	1
PLAN DE MOVILIDAD	12	5
SEGUIMIENTO VIVIENDA VIPA	8	4
PAZ Y SALVO	6	3
CERRAMIENTO DE LOTES	2	1
SOLICITUDES ENTES DE CONTROL	23	10
DEMANDAS	1	0
TUTELAS	2	1
FELICITACIONES	1	0
SOLICITUDES DE INFORMACION	52	23
TOTAL	225	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 enero 1 a junio 30 de, a la entidad ingresaron 225 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, dos corresponden a la Subgerencia Administrativa y Financiera y una a la Subgerencia Técnica.

Del total de peticiones recibidas el 58% 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 22%, y el segundo lugar con un 20% corresponde a pedidos de reubicaciones.

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



Se destaca que para el presente informe fue tomada en cuenta la recomendación del seguimiento realizado en enero de 2022, en el que se sugirió identificar de manera más detallada las peticiones, por lo que se discriminan las solicitudes de los entes de control con una participación del 10% y las solicitudes de información con un 23% del total de las peticiones recibidas.

En este periodo se recibió una demanda Referencia: Radicación: 66001-33-33-001-2016-00047-00 Nulidad y Restablecimiento del Derecho Demandante: María Estrella Giraldo Sánchez Demandado: Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas Juez: Dra. Cristina Isabel Sánchez Brito, que corresponde a una solicitud de levantamiento por embargo. Igualmente se radicaron dos tutelas:

*66170-31-05-001-2022-00134-00, Accionante: Carlos Eduardo Velásquez Castro, caso la Esneda donde se demanda a la Alcaldía Municipal, Dirección de Gestión del Riesgo y a la entidad, en fallo posterior el Juzgado desvinculó al Instituto por no advertir que hubiesen vulnerado los derechos fundamentales del actor.

* Generación de Tutela en línea No 823584 Tutelante: Sandra Liliana Betancur Ospina, solicitud información historia laboral.

También se recibió una felicitación a razón de la transformación del instituto en Empresa Industrial y Comercial del Estado.

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.

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



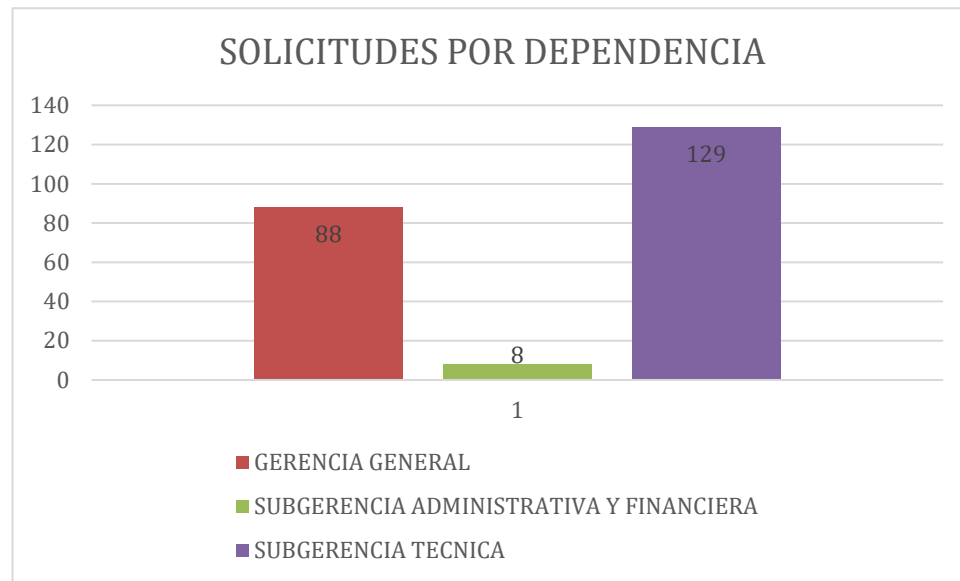
❖ GRAFICA 1



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



❖ GRAFICA 2

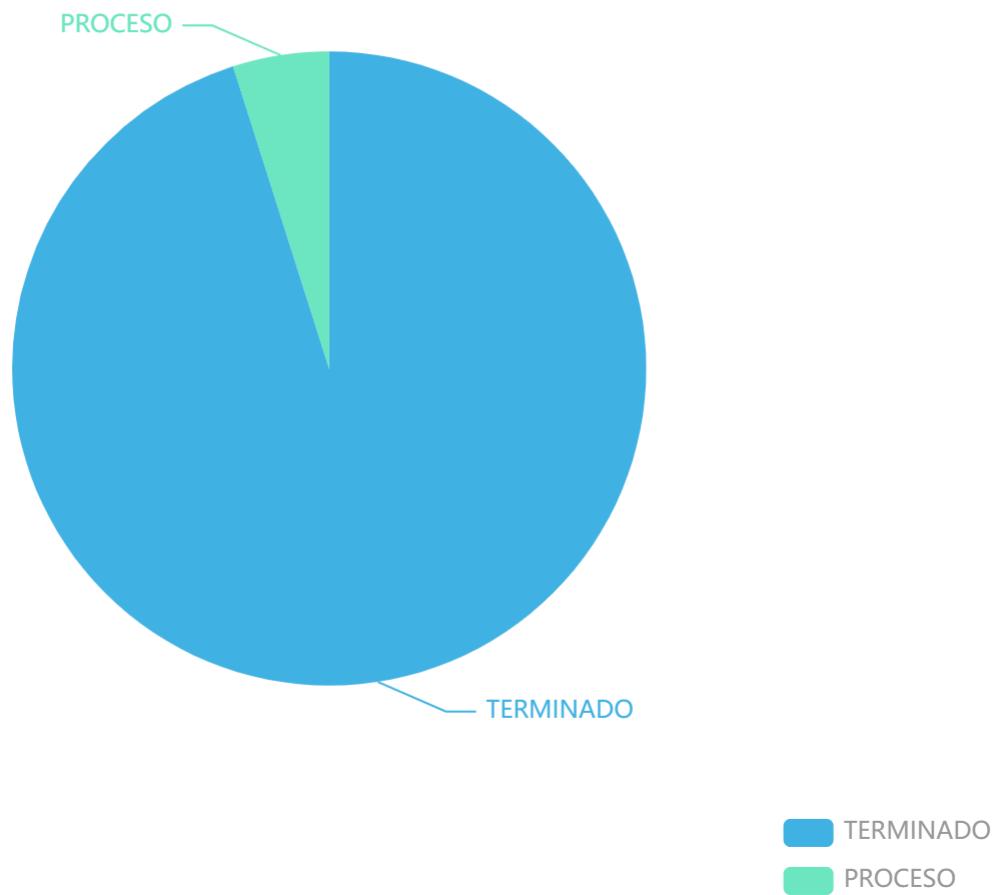


PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0



❖ GRAFICA 3

Estados



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



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 recomienda que para las solicitudes en las que no se cuenta con toda la información y se envían respuestas parciales, la dependencia responsable realice el seguimiento en tiempo real para dar una respuesta efectiva a los petitionarios.
- ✓ Se recomienda 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.
- ✓ En este informe se destaca como el servicio con un mayor número de solicitudes es el de legalización y reubicaciones, por lo que se recomienda a la entidad realizar campañas de sensibilización con sus grupos de valor explicando los requisitos para acceder de manera positiva a estos dos requerimientos.
- ✓ 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.
- ✓ Se reitera la recomendación realizada en el informe del segundo semestre del año 2021, si bien es cierto que las peticiones son respondidas en el tiempo de ley estipulado, se debe analizar para dar las respuestas de fondo en lo que hace referencia a legalizaciones y reubicaciones, que corresponden al mayor número de solicitudes, las acciones a mediano y corto plazo que se proyectan en los planes de acción y estratégico de la Entidad para cumplir con dichas peticiones.

Informe Proyectado por: Asesoría Control Interno-Julio25- 2022

LINA MARIA LLANO RAMIREZ
Asesora de Control Interno

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

