

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" D"	<u>JULIO 30 DE 2024</u>
PERIODO DE SEGUIMIENTO	PROCESO EN SEGUIMIENTO:
ENERO A JUNIO 30 DE 2024	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 2024 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	23	17
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	24	18
SUBGERENCIA TECNICA	85	64
TOTAL	132	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	25	19
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	20	15
REUBICACIONES	21	16
SOLICITUD DE VIVIENDA	1	1
PLAN DE MOVILIDAD Y CONECTIVIDAD	3	2
CERRAMIENTO DE LOTES	0	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y OTROS	24	18
SOLICITUD ENTES DE CONTROL	16	12
SOLICITUDES TOMINEJA	3	2
DEMANDAS	1	1
PROYECTOS DE VIVIENDA	10	8
TUTELAS	2	2
CERTIFICADOS	0	0
DERECHOS DE PETICIÓN FORMATO EDOS	2	2
CONVENIOS	1	1
ACCION POPULAR	1	1
FELICITACIÓN	1	1
SUGERENCIA	1	1
TOTAL	132	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 a Junio 30 de 2024, a la entidad ingresaron 132 peticiones, de las cuales 7 se encuentran en el tablero de reportes del aplicativo SAIA , en proceso, en color rojo , con la anotación vencidas sin cerrar y sus números de radicados son :437,524,740,1003,225,285,336, lo que significa que se han dado respuestas parciales y aún no se han cerrado por parte de los responsables de suministrar la información requerida, que corresponden a solicitudes de información en su gran mayoría a soportes de pago de seguridad social de años anteriores para iniciar procesos de reclamos de pensión.

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



RADICADO	FECHA	TIPO DE SOLICITANTE	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	E-MAIL	ASUNTO	TIPO	OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS	CANAL DE RECEPCIÓN	DÍAS DE ESPERA	FECHA VENCIMIENTO	TAREAS	RESPONSABLES
437	18/05/2023 02:11 pm	Persona natural	4200981	ajpineda2@gmail.com	Solicitud de certificado de pago de seguridad social	Petición	VENCIDAS SIN CERRAR	FÍSICO	356	20/05/2023	01	Beatriz Elena Salazar Tabares
504	14/06/2023 01:24 am	Persona natural	42059460	villanescobar7@hotmail.com	DERECHO PETICIÓN CERTIFICADO CETL	Petición	VENCIDAS SIN CERRAR	WEB	333	27/06/2023	01	Karin Johanny Rangel Hernández
740	15/06/2023 11:54 am	Persona natural	18502848	pulga_1992@hotmail.com	SOLICITUD DE CERTIFICADO CETL	Petición	VENCIDAS SIN CERRAR	FÍSICO	284	26/06/2023	02	Karin Johanny Rangel Hernández Beatriz Elena Salazar Tabares
1003	03/11/2023 02:35 pm	Persona natural	000	consejolaboral@ccolombiano@gmail.com	Solicitud de información laboral de comunidades negras Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras.	Petición	VENCIDAS SIN CERRAR	FÍSICO	217	27/11/2023	01	Jessica María Rangel Hernández
225	23/04/2024 08:14 am	Persona natural	19108132	ivandrade@ yahoo.es	Solicitud tiempo de pensión, referente al tiempo laborado en EL FONDO ROTATORIO DE VALORIZACIÓN MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	Petición	VENCIDAS SIN CERRAR	FÍSICO	88	04/05/2024	01	Beatriz Elena Salazar Tabares
282	08/05/2024 12:56 pm	Persona natural	42119564	santiago20071@gmail.com	semanas pendientes de cotización en el tiempo laborado en el IDH	Petición	VENCIDAS SIN CERRAR	FÍSICO	67	21/05/2024	01	Beatriz Elena Salazar Tabares
376	23/05/2024 04:09 pm	Persona natural	0000	cofondo@serviolectivo.com	CONSTITUCIÓN EN NORMA COLFONDOS	Petición	VENCIDAS SIN CERRAR	FÍSICO	55	06/06/2024	01	Beatriz Elena Salazar Tabares

Del total de peticiones recibidas el 64% se remiten a la Subgerencia Técnica para su trámite, de las cuales el mayor número de peticiones corresponde a solicitudes de legalización de predios, reubicaciones y peticiones escritas de mejoramientos de vivienda.

En Gerencia, las solicitudes con mayor porcentaje de participación corresponden a las solicitudes de información con un 18% del total de las peticiones recibidas y se destaca que con la actualización del nuevo formato de PQRSDF, se les ha facilitado a las personas el registro de sus peticiones.

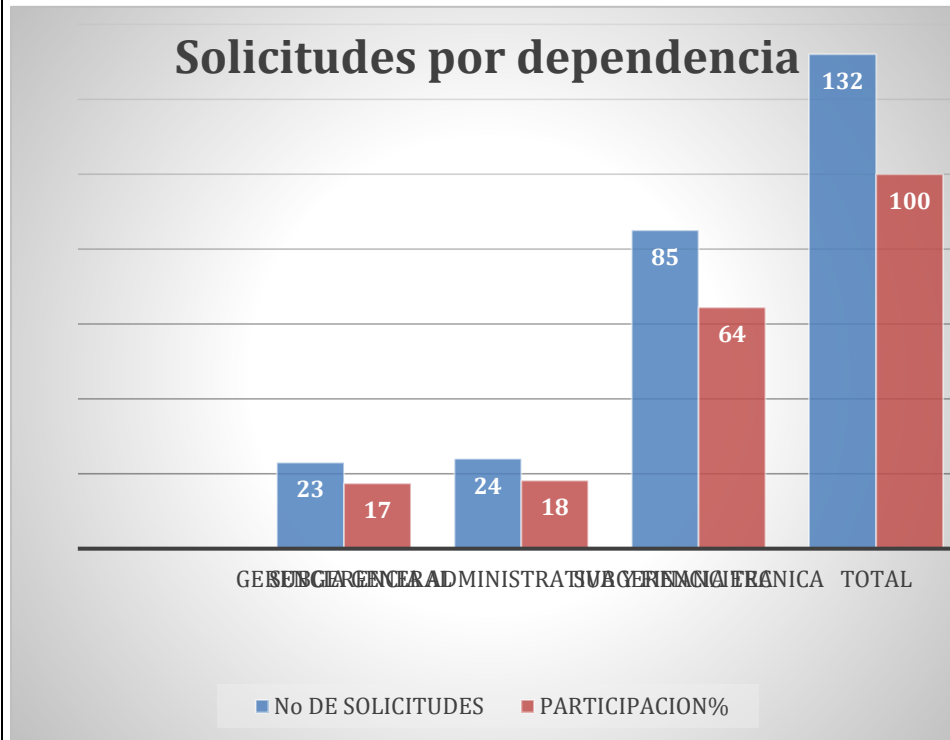
Es importante tener en cuenta que, en el número de solicitudes de mejoramientos de vivienda del 15%, corresponde a aquellas que fueron realizadas por escrito a la entidad, porque en total para este periodo se recibieron 390 solicitudes de forma presencial.

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

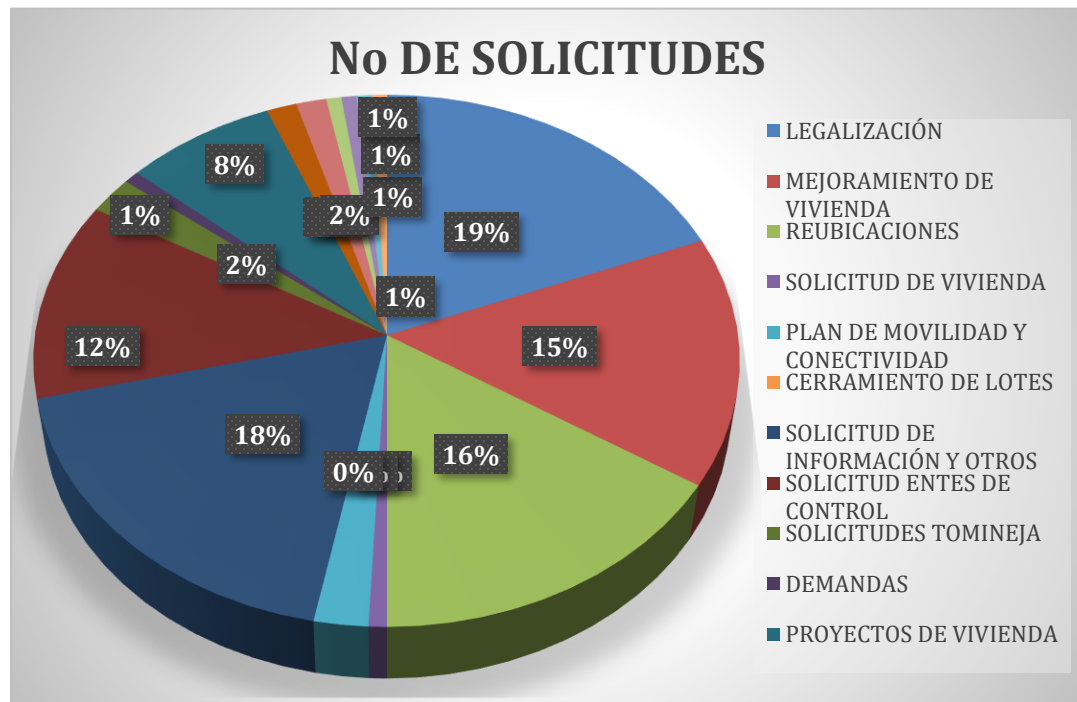


❖ GRAFICA 1

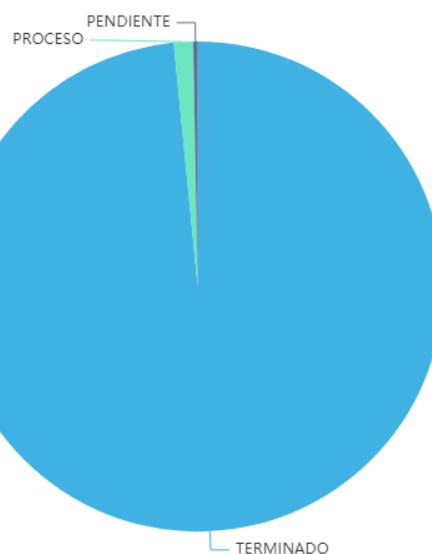


PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0

❖ GRAFICA 2



❖ GRAFICA 3



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



CONCLUSIONES /RECOMENDACIONES

- ✓ 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, pero se llama la atención en solicitudes, que aparecen como vencidas sin cerrar, que corresponden a requerimientos de información de pagos de seguridad social, para reclamaciones de pensión, y si bien es cierto son documentos de años anteriores la empresa esta en la obligación de dar una respuesta de fondo a los solicitantes.
- ✓ Se puede observar que el mayor número de solicitudes corresponde a legalizaciones, para lo cual la entidad ya esta ejecutando el procedimiento de legalización y titulación aprobado en el mes de mayo de 2024
- ✓ 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-Julio 30- 2024

LINA MARIA LLANO RAMIREZ
Asesora de Control Interno