

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 28 DE 2023</u>
PERIODO DE SEGUIMIENTO	PROCESO EN SEGUIMIENTO:
ENERO 1 A JUNIO 30 DEL AÑO 2023	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 2023 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	67	42
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	1
SUBGERENCIA TECNICA	91	57
TOTAL	160	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	33	21
MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA	11	7
REUBICACIONES	26	16
VIVIENDA NUEVA	16	10
SOLICITUD VISITAS TECNICAS	3	2
PLAN DE MOVILIDAD	0	0
SEGUIMIENTO VIVIENDA VIPA	2	1
PAZ Y SALVO	2	1
CERRAMIENTO DE LOTES	0	0
SOLICITUDES ENTES DE CONTROL	25	16
QUEJAS	1	1
TUTELAS	6	4
DEMANDAS	3	2
PROYECTOS NUEVOS	10	6
SOLICITUDES DE INFORMACION	22	14
TOTAL	160	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 2023, a la entidad ingresaron 160 peticiones, de las cuales 4 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, que corresponden a tres certificaciones laborales de los años de 1994-1995-1996, y que por su antigüedad ha dificultado su ubicación en el archivo histórico de la entidad.

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



También continúa pendiente de respuesta una actuación procesal para el cerramiento de un lote en el Barrio Santa Isabel ordenado por el juzgado sexto administrativo del circuito de Pereira, que esta siendo analizado por el asesor jurídico externo de defensa judicial, frente a la responsabilidad de la entidad para atender esta petición.

Del total de peticiones recibidas el 57% 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 21%, y el segundo lugar con un 16% corresponde a pedidos de reubicaciones.

En Gerencia, las solicitudes con mayor porcentaje de participación corresponden a los entes de control con un 16% y las solicitudes de información con un 14% del total de las peticiones recibidas.

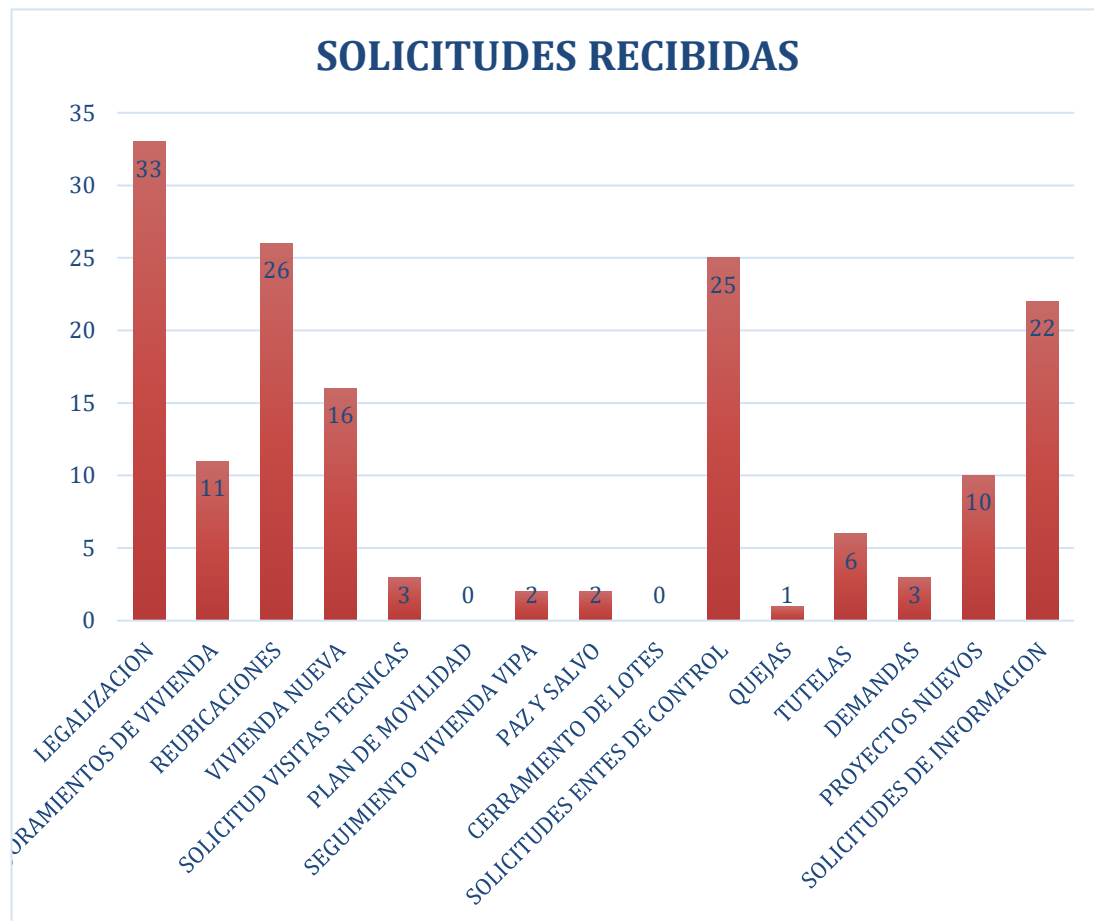
Es importante tener en cuenta que, en el número de solicitudes de mejoramientos de vivienda de 11, corresponde a aquellas que fueron realizadas por escrito a la entidad, porque en total para este periodo se recibieron 582 solicitudes de forma presencial y 47 que se inscribieron en el aplicativo BIEN.

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.

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



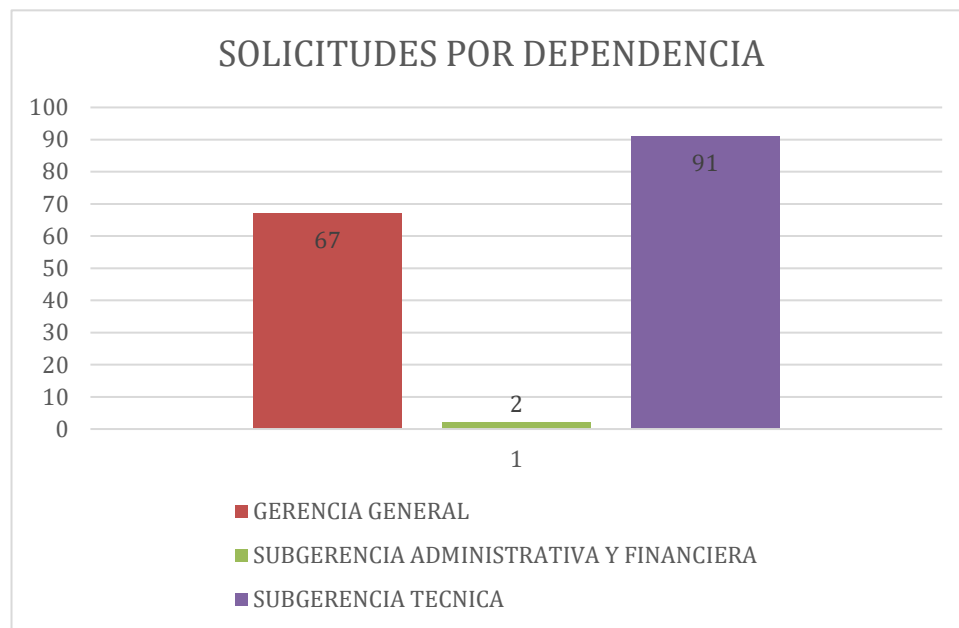
❖ GRAFICA 1



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

■ TERMINADO
 ■ PROCESO
 ■ PENDIENTE



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 reconoce que la Entidad acogió la recomendación de la oficina Asesora de Control Interno y actualizó el procedimiento de recepción y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y se creó el formato para el registro de las PQRSDF, las cuales ya fueron incluidas en el presente informe.
- ✓ En lo correspondiente a las peticiones de certificaciones laborales, se debe tener en cuenta la Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Dosquebradas EDOS, tuvo un proceso de transformación en abril 30 de 2022 y desde la fecha ha venido trabajando en la elaboración de sus Tablas de Retención Documental el cual es un instrumento archivístico que permite la clasificación documental de la entidad acorde a su estructura orgánico funcional, es decir que lo que se encuentra del 30 de abril de 2022 hacia atrás debe ser valorado mediante el instrumento archivístico llamado Tablas de Valoración Documental que se elaboran para intervenir los fondos acumulados de las entidades (Acuerdo 002 de 2004), dado que este viene siendo un fondo acumulado se ha venido trabajando en la reconstrucción de cada línea de tiempo de la entidad tal cual como se indica en el acuerdo antes mencionado y el manual de fondos acumulados del Archivo General de la Nación, para dar cumplimiento a esto se deben verificar y actualizar los inventarios documentales por tal motivo la tarea de búsqueda de la información solicitada, puede presentar demoras que son justificadas por la etapa de transformación que ha tenido la empresa.

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



- ✓
- ✓ Igualmente se reconoce la mejora en el link de registro de PQRSDF, por la página web, que se enlazan directamente con el aplicativo de gestión documental SAIA, y que para el periodo de análisis en total fueron cuatro solicitudes, se recomienda para el futuro a mediano plazo habilitar la opción de que el ciudadano pueda hacer seguimiento a las peticiones radicadas vía web.
- ✓ 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 27- 2023

LINA MARIA LLANO RAMIREZ
Asesora de Control Interno