

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



|                                                                                                        |                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>NOMBRE DEL INFORME:</b>                                                                             | <b>FECHA DE INFORME:</b>                                                          |
| INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS "PQRS" D" | <b>ENERO 22 DE 2024</b>                                                           |
| <b>PERIODO DE SEGUIMIENTO</b>                                                                          | <b>PROCESO EN SEGUIMIENTO:</b>                                                    |
| <b>JULIO 1 A DICIEMBRE 30 DEL AÑO 2023</b>                                                             | DIRECCIONAMIENTO Y<br>PLANEACION-TRATAMIENTO<br>QUEJAS, RECLAMOS Y<br>SUGERENCIAS |

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OBJETIVO:</b>        | 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 2023 por parte de la Entidad.                                                        |
| <b>MARCO NORMATIVO:</b> | Estatuto anticorrupción Ley 1474 de 2011, artículo 76<br>Constitución Política, artículo 23.<br>Decreto 648 de 2017 modifica decreto 1083-<br>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<br>Informes de los jefes de Control Interno. |

| <b>DESARROLLO DEL INFORME:</b>                                                                               |                          |                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------|
| El informe se desarrollará con los siguientes puntos:                                                        |                          |                       |
| ❖ <b>CUADRO RESUMEN PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES POR DEPENDENCIAS</b> |                          |                       |
| <b>DEPENDENCIA</b>                                                                                           | <b>No DE SOLICITUDES</b> | <b>PARTICIPACION%</b> |
| GERENCIA GENERAL                                                                                             | 49                       | 42                    |
| SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA                                                                      | 3                        | 3                     |
| SUBGERENCIA TECNICA                                                                                          | 66                       | 56                    |
| 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 |
|------------------------------------|-------------------|----------------|
| LEGALIZACION                       | 25                | 21             |
| MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA          | 13                | 11             |
| REUBICACIONES                      | 25                | 21             |
| VIVIENDA NUEVA                     | 0                 | 0              |
| SOLICITUD VISITAS TECNICAS         | 0                 | 0              |
| PLAN DE MOVILIDAD                  | 2                 | 2              |
| SEGUIMIENTO VIVIENDA VIPA/GRATIS   | 1                 | 1              |
| PAZ Y SALVO                        | 0                 | 0              |
| CERRAMIENTO DE LOTES               | 0                 | 0              |
| SOLICITUDES ENTES DE CONTROL       | 5                 | 4              |
| QUEJAS                             | 0                 | 0              |
| TUTELAS                            | 2                 | 2              |
| DEMANDAS                           | 0                 | 0              |
| PROYECTOS NUEVOS                   | 4                 | 3              |
| SOLICITUDES DE INFORMACION Y OTROS | 27                | 23             |
| CERTIFICADOS                       | 3                 | 3              |
| SOLICITUDES EN FORMATO PQRS        | 11                | 9              |
| TOTAL                              | 118               | 100,00         |

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 2023, a la entidad ingresaron 118 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

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



corresponden a solicitudes de información sobre estados de cuentas de predios y de paz y salvo de valorización.

| INDICADO | FECHA                  | TIPO DE SOLICITANTE | NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN | E-MAIL                              | ASUNTO                                                                                            | TIPO     | OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS |
|----------|------------------------|---------------------|--------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------|
| 849      | 14/09/2023<br>04:58 pm | Persona natural     | 25000010                 | alexismejia@msn.com                 | Solicitud Aclaración                                                                              | Petición | VENCIDAS SIN CERRAR           |
| 1034     | 15/11/2023<br>03:00 pm | Persona natural     | 1012363493               | jprietor2016@gmail.com              | Paz y salvo valorización                                                                          | Petición | VENCIDAS SIN CERRAR           |
| 1086     | 28/11/2023<br>03:51 pm | Persona natural     | 10118469                 | victorhugotrujillohurtado@gmail.com | Solicitud de información                                                                          | Petición | VENCIDAS SIN CERRAR           |
| 1130     | 18/12/2023<br>10:32 am | Persona jurídica    | 8903002794               | secheverryr@bancodeoccidente.com.co | SOLICITUD ESTADO DE CUENTA PREDIOS<br>0101000000210020000000000<br>Y<br>0101000000210018000000000 | Petición | VENCIDAS SIN CERRAR           |

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 y reubicaciones con un 21%, y el segundo lugar con un 11% corresponde a peticiones escritas de mejoramientos de vivienda.

En Gerencia, las solicitudes con mayor porcentaje de participación corresponden a las solicitudes de información con un 23% 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.

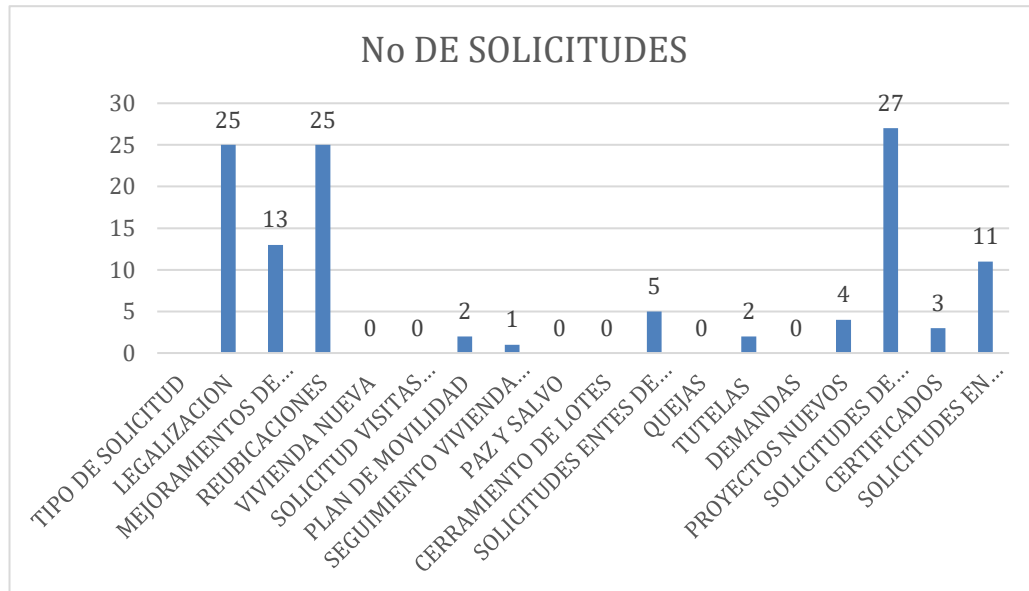
Es importante tener en cuenta que, en el número de solicitudes de mejoramientos de vivienda del 11%, corresponde a aquellas que fueron realizadas por escrito a la entidad, porque en total para este periodo se recibieron 690 solicitudes de forma presencial y 67 que se inscribieron en el aplicativo BIEN.

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.

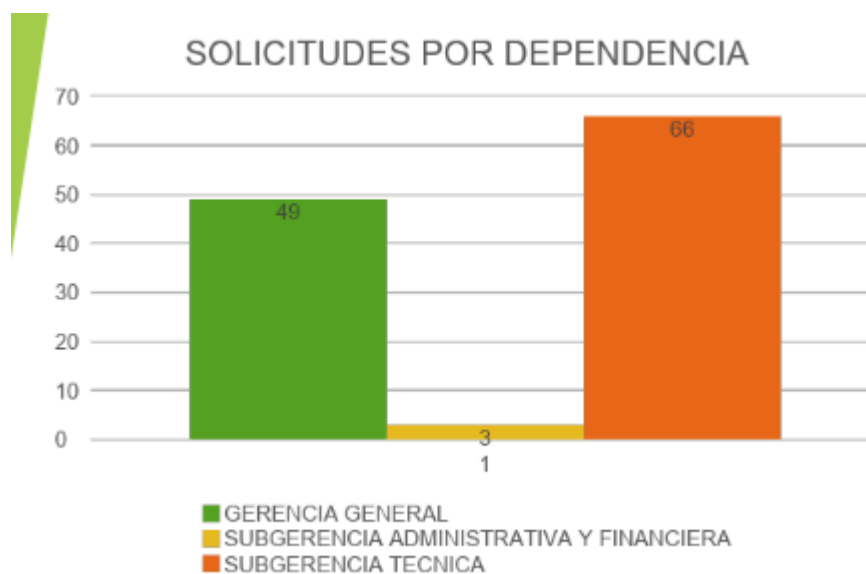
|            |                        |
|------------|------------------------|
| PROCESO:   | Control y Evaluación   |
| DOCUMENTO: | Informe de Seguimiento |
| FECHA:     | 15/07/2022             |
| VERSIÓN:   | 1.0                    |



◆ GRAFICA 1



◆ GRAFICA 2



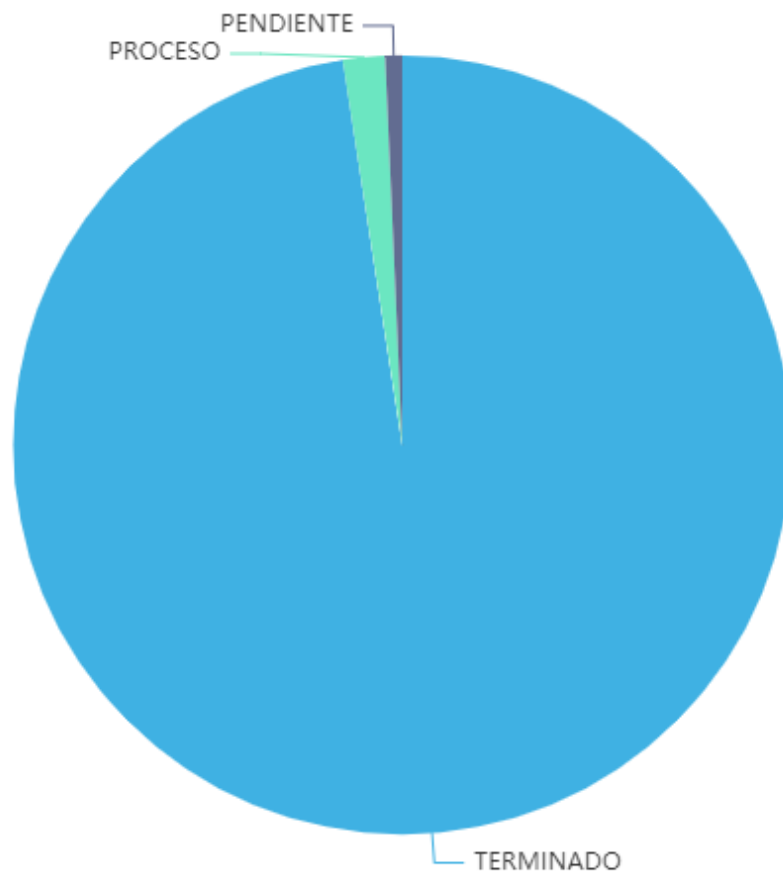
|            |                        |
|------------|------------------------|
| PROCESO:   | Control y Evaluación   |
| DOCUMENTO: | Informe de Seguimiento |
| FECHA:     | 15/07/2022             |
| VERSIÓN:   | 1.0                    |



### ❖ GRAFICA 3

#### Estados

■ TERMINADO
 ■ PROCESO
 ■ PENDIENTE



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



### CONCLUSIONES /RECOMENDACIONES

- ✓ 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, a las cuales no se ha dado respuesta de fondo por diversas causas.
- ✓ Se puede observar que el mayor número de solicitudes corresponde a legalizaciones y reubicaciones se insta a la alta dirección que como se realizaron gestiones para ejecutar convenios de legalización, se formulen proyectos tanto a nivel municipal, departamental y nacional para presentar soluciones a la problemática de reubicaciones.
- ✓ 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-Enero 22- 2024

**LINA MARIA LLANO RAMIREZ**  
Asesora de Control Interno