

|            |                        |
|------------|------------------------|
| 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 20 DE 2025</b>                                                           |
| <b>PERIODO DE SEGUIMIENTO</b>                                                                          | <b>PROCESO EN SEGUIMIENTO:</b>                                                    |
| <b>JULIO 1 A DICIEMBRE 30 DE 2025</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 2024 por parte de la Entidad.                                                                            |
| <b>MARCO NORMATIVO:</b> | Ley 1755 de 2015<br>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: articulo 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                                                                                             | 57                       | 41                    |
| SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA                                                                      | 19                       | 14                    |
| SUBGERENCIA TECNICA                                                                                          | 64                       | 46                    |
| TOTAL                                                                                                        | 140                      | 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 Y TITULACION         | 34                | 24            |
| MEJORAMIENTO DE VIVIENDA          | 16                | 11            |
| REUBICACIONES                     | 4                 | 3             |
| SOLICITUD DE VIVIENDA             | 4                 | 3             |
| PLAN DE MOVILIDAD Y CONECTIVIDAD  | 0                 | 0             |
| CERRAMIENTO DE LOTES              | 0                 | 0             |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y OTROS  | 42                | 30            |
| SOLICITUD ENTES DE CONTROL        | 13                | 9             |
| SOLICITUDES TOMINEJA              | 2                 | 1             |
| SOLICITUDES LABORALES             | 3                 | 2             |
| TUTELAS                           | 2                 | 1             |
| LEVANTAMIENTO GRAVAMEN            | 16                | 11            |
| DERECHOS DE PETICIÓN FORMATO EDOS | 4                 | 3             |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>140</b>        | <b>100</b>    |

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 a Diciembre 30 de 2024, a la entidad ingresaron 140 peticiones, de las cuales 5 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 : 610,725,822,897 y 905 , 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 contratos de prestación de servicios de años anteriores.

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



| RADICADO | FECHA                  | NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN | NOMBRES Y APELLIDOS                | EMPRESA                                          | E-MAIL                              | ASUNTO                                                                                            | TIPO     | OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS | CANAL DE RECEPCIÓN | DÍAS DE ESPERA | FECHA VENCIMIENT |
|----------|------------------------|--------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------|--------------------|----------------|------------------|
| 610      | 19/09/2024<br>03:48 pm | 0000                     | SEBASTIAN SUAREZ<br>HERRERA        | INGE NOVAC                                       | juridica@ingenovac.com              | REITERACION<br>OFICIO CON<br>RADICADO<br>20240902-572-4                                           | Petición | VENCIDAS SIN CERRAR           | EMAIL              | 100            | 01/10/2024       |
| 725      | 25/10/2024<br>02:54 pm | 000                      | NANCY ADRIANA<br>RODRIGUEZ CASAS   |                                                  | infocobro@porvenir.com.co           | SOLICITUD DE<br>PAGO DEUDA<br>PORVENIR                                                            | Petición | VENCIDAS SIN CERRAR           | FÍSICO             | 70             | 07/11/2024       |
| 822      | 10/12/2024<br>08:53 am | 000                      | DANIELA ESTEFANIA<br>VARGAS VARGAS |                                                  | eycnoficacionesjudiciales@gmail.com | DERECHO DE<br>PETICIÓN                                                                            | Petición | VENCIDAS SIN CERRAR           | EMAIL              | 33             | 21/12/2024       |
| 897      | 23/12/2024<br>09:24 am | 0000                     | DANIELA ESTEFANIA<br>VARGAS VARGAS | EZERIGUER<br>ABOGADOS<br>Y<br>ASOCIADOS          | eycnoficacionesjudiciales@gmail.com | DERECHO DE<br>PETICIÓN<br>SOLICITUD DE<br>DOCUMENTOS<br>NEYDER<br>DAVID<br>JARAMILLO<br>SALAMANCA | Petición | VENCIDAS SIN CERRAR           | FÍSICO             | 22             | 07/01/2025       |
| 905      | 26/12/2024<br>04:06 pm | 0000                     | DANIELA ESTEFANIA<br>VARGAS VARGAS | EZERIGUER<br>&<br>ABOGADOS<br>ASOCIADOS<br>S.A.S | eycnoficacionesjudiciales@gmail.com | DERECHO DE<br>PETICIÓN<br>SOLICITUD DE<br>DOCUMENTOS                                              | Petición | VENCIDAS SIN CERRAR           | EMAIL              | 20             | 09/01/2025       |

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 peticiones escritas de mejoramientos de vivienda.

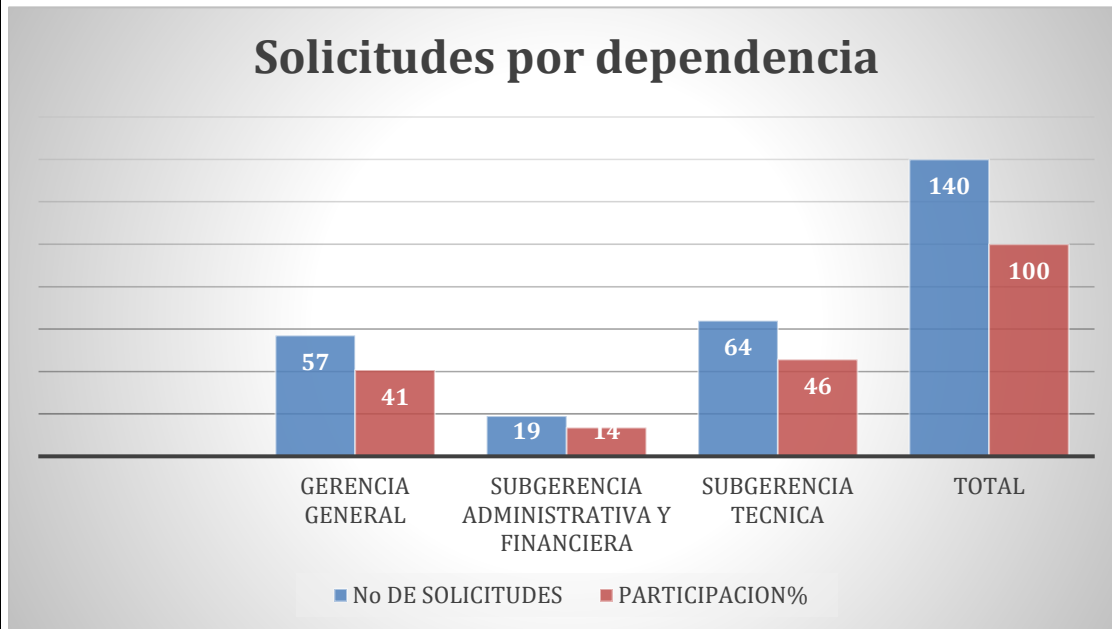
En Gerencia, las solicitudes con mayor porcentaje de participación corresponden a las solicitudes de información con un 30% del total de las peticiones recibidas y se destaca que con la actualización del nuevo formato de PQRSDF, se les ha facilitado a las personas el registro de sus peticiones.

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 70 solicitudes de forma presencial.

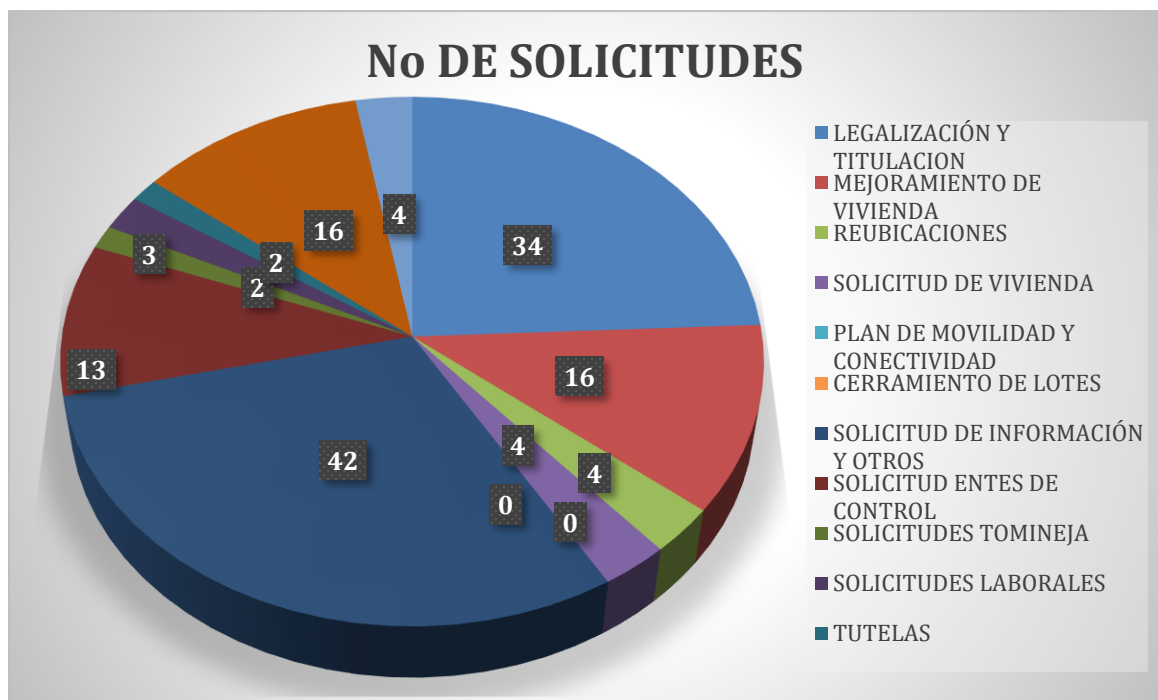
Al consultar las peticiones que están clasificadas como solicitudes de información se puede concluir que corresponde a consultas de los ciudadanos sobre el estado de sus requerimientos de reubicaciones o de los diferentes programas de vivienda.

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

❖ **GRAFICA 1**



❖ **GRAFICA 2**



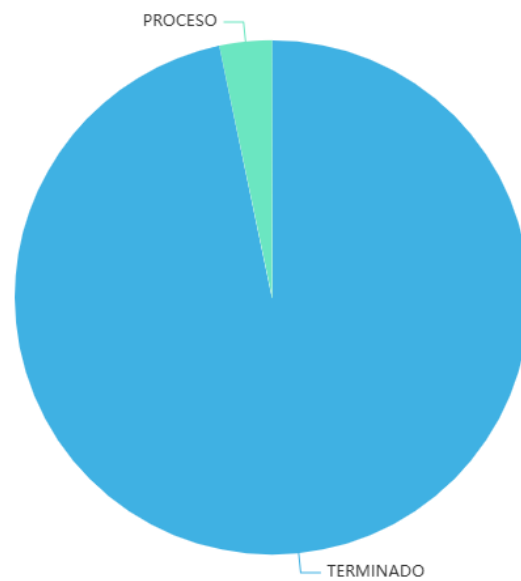
|            |                        |
|------------|------------------------|
| PROCESO:   | Control y Evaluación   |
| DOCUMENTO: | Informe de Seguimiento |
| FECHA:     | 15/07/2022             |
| VERSIÓN:   | 1.0                    |



### ❖ GRAFICA 3

#### Estados

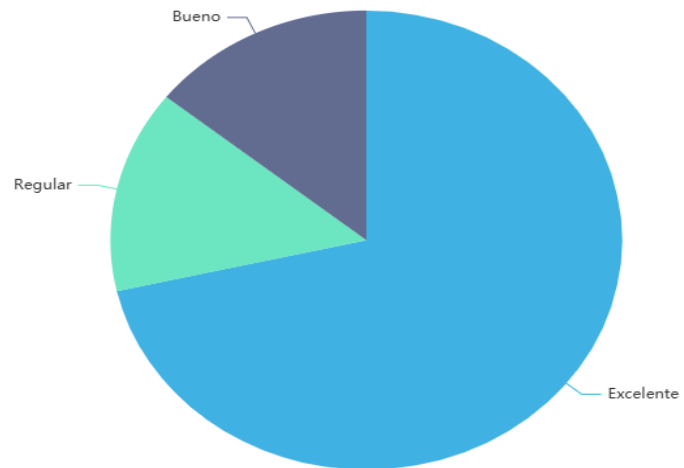
■ TERMINADO ■ PROCESO



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

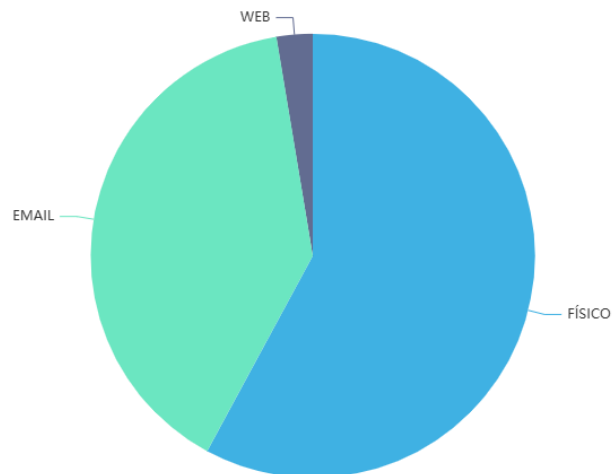


### Calificación en Servicio



### Canal de recepción

■ FÍSICO ■ EMAIL ■ WEB



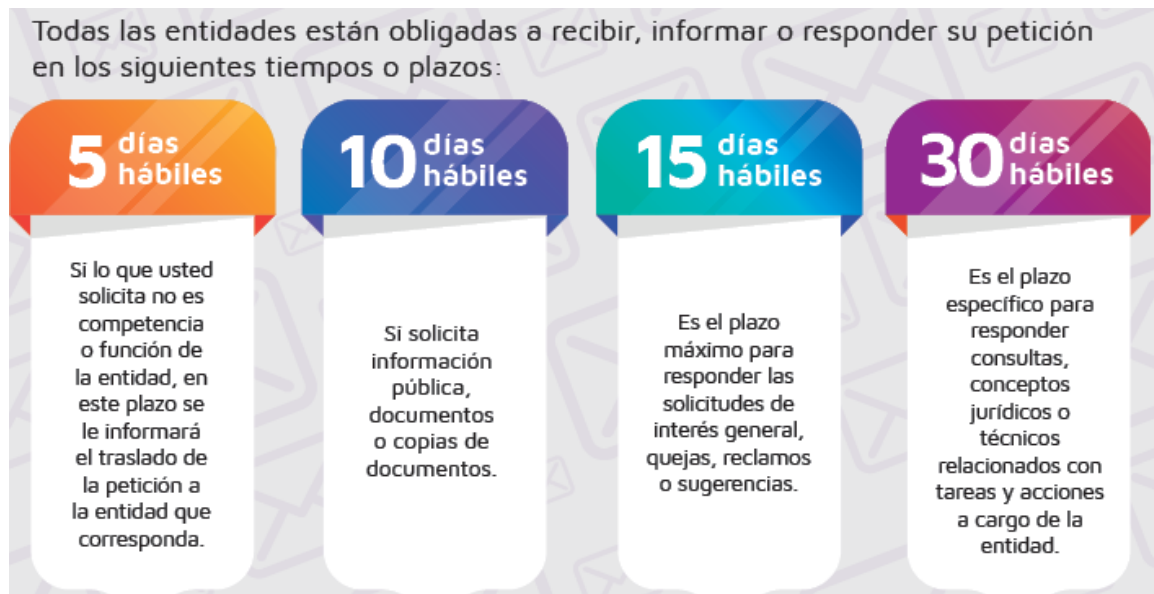
Imágenes tomadas del aplicativo SAIA

|            |                        |
|------------|------------------------|
| 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 y verificación del aplicativo SAIA, sin embargo, se reiteran nuevamente los plazos para responder las peticiones:



- ✓ Se llama la atención en la verificación y seguimiento que deben realizar los responsables de dar respuesta a las peticiones, puesto que en el mes de diciembre se recibió una acción de tutela por no contestar solicitud recibida por correo electrónico de la señora María Rosmery Palacio, teniendo en cuenta que para la entidad se convierte en una obligación legal responder las peticiones de acuerdo con el término establecido en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la ley estatutaria 1755 de 2015, convirtiéndose además en una falta de tipo disciplinario para el servidor público o contratista del Estado que hasta la expedición de la ley se trata como falta gravísima

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



- ✓ En este trimestre se recibieron solicitudes relacionadas con información contractual y financiera de años anteriores, se recomienda que, para este tipo de peticiones, se conformen equipos de las diferentes áreas que tienen información para consolidar la respuesta y se defina un líder coordinador para responder de fondo y de manera oportuna a los peticionarios.
- ✓ Nuevamente para este período el mayor número de solicitudes corresponde a legalizaciones, por lo que se insta a la alta dirección para continuar con la gestión del proyecto presentado al Concejo Municipal para la legalización de predios en el Municipio.
- ✓ 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 20- 2025

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